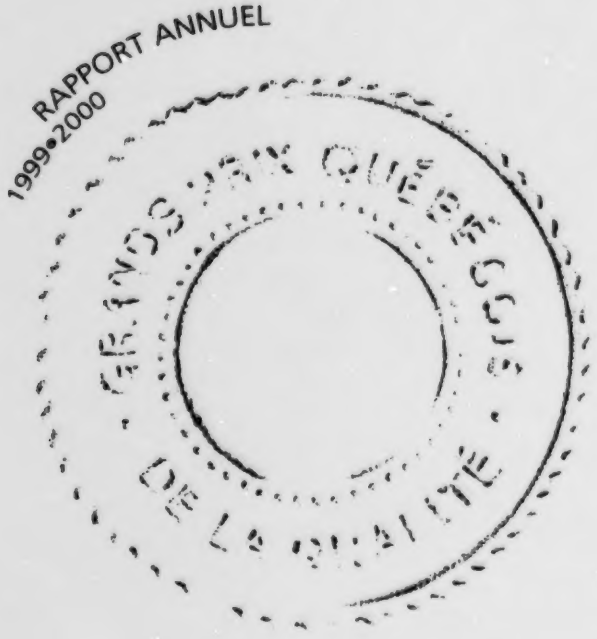
Régie des rentes
du Québec



Québec

Cette publication a été
produite par la Régie
des rentes du Québec

Dépôt légal :

Bibliothèque nationale
du Québec, 2000

ISBN 2-550-36104-0

1999 • 2000

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2000.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Solidarité sociale,
André Boisclair

La ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux,
ministre de la Santé et des Services sociaux,
ministre de la Famille et de l'Enfance,
ministre responsable de la région de la Montérégie,
Pauline Marois

La ministre déléguée à la Famille et à l'Enfance,
Nicole Léger

100-07010/

1999 • 2000

Monsieur André Boisclair
Ministre de la Solidarité sociale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame Pauline Marois
Ministre d'État à la Santé et aux Services sociaux,
Ministre de la Santé et des Services sociaux,
Ministre de la Famille et de l'Enfance,
Ministre responsable de la région de la Montérégie
Hôtel du Parlement
Québec

Madame Nicole Léger
Ministre déléguée à la Famille et à l'Enfance
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur et Mesdames les Ministres,

Conformément à l'article 37 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et à l'article 39 de la *Loi sur les prestations familiales*, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2000.

Je vous prie de croire, Monsieur et Mesdames les Ministres, à ma très haute considération.

Le président-directeur général,
Guy Morneau

1999 • 2000

Table des matières

Message du président	9
Rapport de la vérification interne	13
Présentation de la Régie	15
Organisation de la Régie	17
Faits saillants	21
Protection des renseignements personnels	33
Gestion des plaintes	37
Activités quotidiennes communes aux trois lois	41
Régime de rentes au quotidien	45
Régimes complémentaires de retraite au quotidien	57
Régime de prestations familiales au quotidien	65
Aperçu des états financiers	75
Rapport du vérificateur	79
États financiers	81
Annexe 1 : Code d'éthique	97
Annexe 2 : Liste des ententes conclues en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès	105

Message du président

La persistance des phénomènes démographiques et sociaux qui se sont manifestés dès la deuxième moitié des années soixante, notamment la faible fécondité, le vieillissement de la population et, plus récemment, le retrait hâtif du marché du travail, aura des répercussions majeures sur le système de sécurité du revenu à la retraite.

Par rapport à la tendance nord-américaine, le phénomène du vieillissement connaît un rythme et une ampleur plus marqués au Québec. Dans une quinzaine d'années, les mises à la retraite dépasseront les entrées sur le marché du travail ; ce qui laisse peu de temps pour réagir. Actuellement au Québec, on compte près de cinq personnes en âge de travailler pour une personne de 65 ans ou plus ; en 2050, ce rapport tombera à deux pour un.

Il faut profiter de la période, somme toute favorable, que nous traversons pour aménager une transition moins brusque et plus harmonieuse vers la situation qui nous attend, en mettant graduellement en place un ensemble de mesures pour assurer la pérennité des régimes de retraite et préserver l'équité entre les générations. Ces mesures, déjà amorcées, concernent l'établissement du taux de cotisation, l'évolution de la politique de placement et l'adaptation des régimes publics et privés aux changements qui surviennent sur le marché du travail.

Ainsi, la hausse des taux de cotisation résultant de la réforme du Régime de rentes en vigueur depuis le 1er janvier 1998 entraîne une augmentation des entrées de fonds, qui a amené une stratégie de gestion de l'encaisse et une politique de placement plus dynamiques. Cette nouvelle politique de placement privilégie les catégories d'actifs à fort potentiel de rendement à long terme. Les fonds du Régime de rentes du Québec, gérés par la Caisse de dépôt et placement du Québec, ont augmenté de plus de deux milliards pour atteindre 18,3 milliards de dollars au 31 mars 2000. Le rendement global pour l'année financière est de 19,9 %.

Pour la première fois depuis 1994, la Régie n'a pas eu à puiser dans la réserve du Régime pour payer les rentes et prestations à ses bénéficiaires, ses revenus de cotisations et de placement ayant été suffisants. La hausse des taux de cotisation est donc en voie d'atteindre ses objectifs, soit de garantir le paiement des prestations aux générations futures et de renforcer l'équité entre les générations de cotisants.

Plusieurs modifications ont été apportées cette année aux lois et règlements administrés par la Régie, ce qui démontre la volonté du gouvernement de les faire évoluer au rythme des changements économiques et sociaux. À titre d'exemple, des dispositions ont été prévues relativement, d'une part, au partage des revenus de travail et à la division de la rente de retraite des conjoints de fait et, d'autre part, à la reconnaissance des conjoints de même sexe comme conjoints de fait. Au chapitre des régimes privés de retraite, l'Assemblée nationale a été saisie le 16 mars dernier, du projet de loi 102 qui veut simplifier et moderniser le cadre juridique de ces régimes afin de lever les incertitudes qui nuisent à leur développement. Actuellement, moins d'un travailleur sur deux est protégé par un régime d'employeur, d'où la nécessité d'assouplir les règles et de favoriser l'implantation de nouveaux régimes.

Par ailleurs, un sondage réalisé en 1999 révèle que 40 % des Québécois et Québécoises n'ont pas commencé à préparer financièrement leur retraite. Cette donnée suggère une méconnaissance du système de sécurité du revenu à la retraite puisque, pour préserver leur niveau de vie antérieur, les retraités doivent généralement compter sur d'autres sources de revenu que celles que leur procurent les régimes publics. La Régie intensifie ses efforts pour sensibiliser les Québécois et les Québécoises à l'importance de planifier financièrement leur retraite, en leur faisant mieux connaître le système de sécurité du revenu à la retraite et en les informant sur leurs droits et responsabilités à cet égard.

Grâce à un partenariat établi avec divers organismes et institutions du secteur privé qui sont en contact direct avec ses clients, la Régie communique son message lors de sa participation à des activités d'information sur la planification financière. Une entente a notamment été conclue en 1999-2000 entre le Magazine Protégez-vous, l'Institut québécois de planification financière et la Régie pour produire un *Guide de la planification financière de la retraite.*

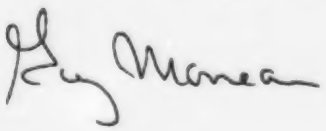
Avec l'accélération du vieillissement de la population, la Régie des rentes du Québec devra faire face à une croissance sans précédent de sa clientèle. Pour maintenir le même niveau de qualité de service, répondre aux attentes de sa clientèle, absorber l'augmentation du nombre de clients et contenir la montée des coûts, la Régie doit saisir les possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information. Elle doit s'inspirer des meilleures pratiques dans le domaine du service à la clientèle, notamment par l'amélioration de ses ententes de partenariat, et aussi s'appuyer sur une gestion performante.

Message du président

Depuis quelques années déjà, la Régie pratique la gestion par résultats préconisée par l'énoncé de politique sur la gestion gouvernementale de juin 1999 et qui vise à améliorer la qualité des services aux citoyens par la modernisation du cadre de gestion du gouvernement. Notre rapport annuel reflète d'ailleurs cette orientation par un rappel des objectifs du plan d'action, la présentation des résultats dans une perspective historique et l'explication des écarts par rapport aux cibles visées.

Enfin, je suis fier des résultats que nous avons obtenus dans l'amélioration du service à la clientèle et de la gestion. Ces résultats ont été reconnus en octobre 1999 par une Mention aux Grands Prix de la qualité. Instaurée par le Mouvement québécois de la qualité, cette distinction souligne les hauts standards de qualité des organisations privées et publiques qui ont réussi à appliquer les principes de la qualité à tous les aspects de leurs activités. Une telle reconnaissance témoigne bien sûr de la qualité et de l'efficacité de l'organisation mais aussi, tout particulièrement, de la compétence de ses employés. Je profite donc de l'occasion pour remercier chaleureusement tous les membres du personnel de la Régie des rentes sans qui l'atteinte de nos objectifs d'excellence et d'innovation serait impossible, voire impensable. Je m'en voudrais aussi de ne pas souligner l'apport remarquable et très stimulant de chacun des membres du Conseil d'administration dont l'appui est des plus précieux à toute l'organisation.

Le président-directeur général,



Guy Morneau

1999 • 2000

Rapport de la vérification interne

Monsieur André Boisclair
Ministre de la Solidarité sociale

Nous avons procédé à l'examen des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 1999-2000 présentés dans le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2000. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données, ainsi que des explications fournies à leur égard, incombe à la direction de la Régie. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible de ces résultats en nous fondant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen. Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes et a donc consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions sur les renseignements qui nous ont été fournis par l'unité autonome de service.

Un examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur ces résultats.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats présentés dans le rapport annuel au regard des objectifs du Plan d'action 1999-2000 ne sont pas fiables, à tous égards importants. De plus, rien ne nous permet de croire que les méthodes utilisées pour le calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles qui sont définies dans l'Entente de gestion de la Régie des rentes du Québec.

Sainte-Foy, le 12 mai 2000

Le directeur de la Vérification interne,

Paul-Henri Matte

Paul-Henri Matte

Présentation de la Régie

Depuis sa constitution en 1965, la Régie des rentes du Québec administre le Régime de rentes du Québec. En outre, elle est responsable de l'application de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de l'administration du régime de prestations familiales.

Par sa mission, la Régie contribue à la sécurité du revenu des Québécois et des Québécoises à toutes les étapes de leur vie. Elle joue, de ce fait, un rôle important dans l'économie du Québec.

- Elle offre aux travailleurs et travailleuses qui ont suffisamment cotisé au Régime de rentes du Québec, ainsi qu'à leurs proches, une protection financière de base au moment de la retraite, du décès ou en cas d'invalidité.
- Elle sensibilise la population à la nécessité de se constituer un revenu adéquat pour la retraite.
- Elle contribue à l'élaboration et à l'évaluation de programmes liés à la sécurité du revenu et à la politique familiale.
- Elle exerce une surveillance sur les régimes de retraite privés et veille à la protection des droits des participants.
- Elle administre le régime de prestations familiales et assure le paiement de l'allocation familiale et de l'allocation pour enfant handicapé.

La Régie est au service d'environ cinq millions de personnes. La clientèle du Régime de rentes se compose actuellement de 3 100 000 cotisants et de plus de 1 100 000 bénéficiaires. Celle des régimes complémentaires de retraite se compose de 520 000 travailleurs qui participent aux 2 478 régimes qui sont sous sa surveillance ; enfin, celle du régime de prestations familiales est d'environ 630 000 familles bénéficiaires. Au cours du dernier exercice, la Régie a versé en rentes et allocations plus de 6,6 milliards de dollars.

De plus, grâce à son fonds de 18,3 milliards de dollars administré par la Caisse de dépôt et placement du Québec, elle contribue au développement de certaines entreprises publiques ou privées, selon les objectifs économiques et sociaux du Québec.

Valeurs de la Régie

Les valeurs qui sous-tendent les actions de la Régie et de son personnel peuvent être regroupées sous trois grands thèmes :

La satisfaction du client

Le client est notre seule raison d'être, il mérite toute notre attention : il compte sur nous.

L'excellence

Nous cherchons toujours à nous améliorer, à mieux travailler ensemble et à innover.

La responsabilité partagée

La qualité dépend de nous. Nous en sommes tous responsables et nous tenons parole.

Engagements publics de la Régie

Dans sa *Charte des services à la clientèle*, la Régie prend des engagements publics envers la clientèle en matière de prestation de services :

- Lui fournir des services fiables, équitables et confidentiels.
- Simplifier l'exercice de ses droits et faciliter ses rapports avec elle.
- L'accueillir de façon courtoise et lui accorder toute l'attention et la compréhension que sa situation peut exiger.
- Mettre à sa disposition toute l'information dont elle a besoin pour prendre ses décisions, exercer pleinement ses droits et assumer ses responsabilités.
- Gérer efficacement les programmes et services, et lui fournir, en tout temps, l'aide d'un personnel compétent.
- Garantir l'accessibilité aux services, que la clientèle habite ou non près des grands centres urbains.

Organisation de la Régie

L'administration

La Régie des rentes du Québec est administrée par un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement. Ces onze membres proviennent du monde des affaires, du monde du travail, des groupes socio-économiques, du domaine des avantages sociaux, des bénéficiaires et des fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement par l'intermédiaire du ministre de la Solidarité sociale. Pour le régime de prestations familiales, la Régie relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance, et de la ministre déléguée à la Famille et à l'Enfance.

Le Président est le porte-parole officiel de la Régie des rentes. Il préside les séances du Conseil d'administration et agit comme vice-président du Conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Il est d'office le Directeur général de la Régie et, à ce titre, il est responsable de son administration.

Le Conseil d'administration fixe les orientations générales de la Régie. Son engagement se concrétise notamment par sa participation au Comité de vérification, au Comité sur les systèmes de gestion de l'information, au Comité sur les services à la clientèle et au Comité sur la politique de placement. En 1999-2000, 24 réunions ont eu lieu pour l'ensemble de ces comités.

Le Comité de vérification veille à ce que la Régie administre les programmes efficacement, conformément aux lois. Le Comité sur les systèmes de gestion de l'information étudie les projets d'orientation des systèmes d'information et recommande au Conseil d'administration les investissements nécessaires au développement des systèmes. Le Comité sur les services à la clientèle approuve les orientations de la Régie en matière de service à la clientèle et assure le suivi des recommandations de la Commissaire aux services qui découlent des plaintes de la clientèle. Le Comité sur la politique de placement discute des stratégies de placement de la Caisse de dépôt et placement du Québec, des rendements obtenus et, s'il y a lieu, des modifications à apporter à la politique de placement.

Enfin, conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie s'est dotée d'un code d'éthique applicable aux administrateurs. Ce code est présenté à la fin de ce rapport. Au cours de l'exercice, la Régie n'a reçu aucune plainte et n'a eu aucun cas à traiter à l'égard de ses administrateurs.

Organisation de la Régie

La Direction de la Régie
Les membres du Conseil d'administration

Guy Morneau
Président-directeur général
de la Régie des rentes du Québec

Le domaine des avantages sociaux

Roger Brissette
Président, Groupe A.S.O.

Le monde du travail

Robert Gaulin
Conseiller en gestion
des organisations

Louise Sanscartier
Vice-présidente
Fonds de solidarité
des travailleurs du Québec

Les groupes socio-économiques

Jacques Fortin
Directeur général
Société de transport de la CUM
Vice-président du Conseil

Arthur Bélanger
Directeur du Service des affaires
administratives
Cégep de la Gaspésie et des Îles

Les bénéficiaires

Gilberte Châtelain
Retraitée

Francis Dufour
Retraité

Les fonctionnaires du gouvernement ou de ses organismes

Carmen Sabag-Vaillancourt
Agente de recherche
et de planification
socio-économique
CSST

Liette Lecavalier
Conseillère (autochtones)
Hydro-Québec

Le monde des affaires

Robert Fortier
Actuaire
Associé-directeur
Bureau de Québec
Mallette Maheu/Arthur Andersen

poste vacant

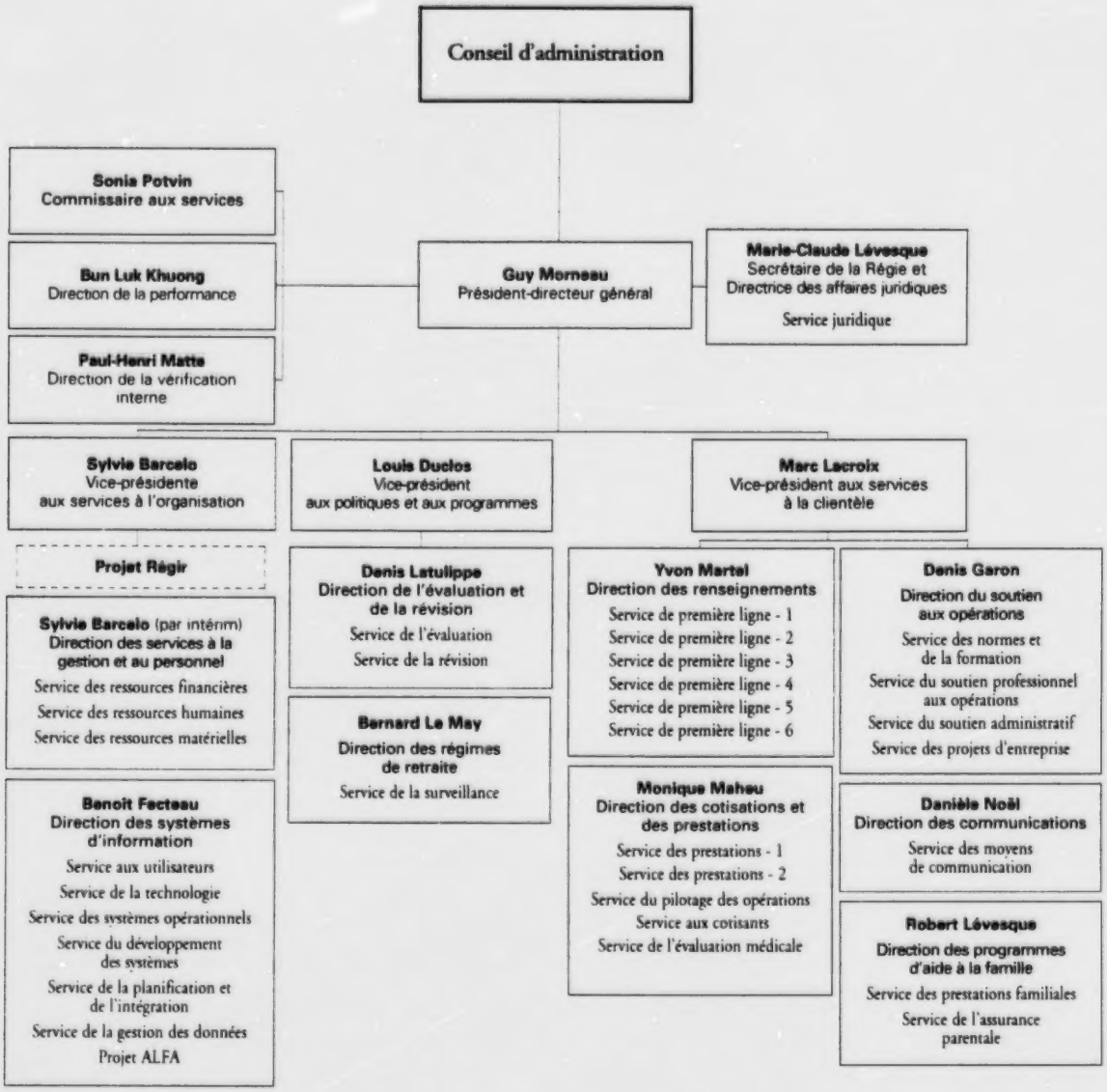
Organisation de la Regie

L'effectif et la structure administrative

La Régie a l'équivalent de 826 employés réguliers à temps complet pour assurer la bonne marche des opérations relatives aux trois programmes dont elle a la responsabilité. Depuis que la Régie est devenue unité autonome de service, elle peut embaucher du personnel occasionnel selon ses besoins, sous réserve de ses disponibilités financières. En 1999-2000, elle a eu à son service 259 employés occasionnels à temps plein (dont 75 étudiants) et 112 employés occasionnels à temps partiel (dont trois étudiants).

Les unités administratives sont regroupées en trois vice-présidences. La Vice-présidence aux services à la clientèle a la charge des unités qui sont directement au service de la population tandis que la Vice-présidence aux services à l'organisation est responsable des activités qui concernent le soutien des unités opérationnelles. Enfin, la Vice-présidence aux politiques et aux programmes est chargée du développement des programmes, de la surveillance des régimes de retraite et du traitement des demandes de révision des décisions rendues en première instance.

Organisation de la Régie



Les membres de la Direction générale

Faits saillants

Dans son plan stratégique, *Perspectives 1997-2002*, la Régie a précisé l'orientation qu'elle entendait donner à son action et établi ses priorités pour cette période. Fidèle à ce plan, elle a choisi les trois axes de développement qui pouvaient le mieux lui permettre d'informer les citoyens, de leur faciliter l'accès à ses différents services et de leur offrir des services fiables au meilleur coût possible. C'est sous l'angle de ces axes de développement que sont présentés les faits saillants de l'année.

L'autonomie financière à la retraite, une expertise à partager

Le contexte change et nous devons nous ajuster. Le vieillissement de la population et l'évolution du marché du travail exercent une double pression sur le Régime de rentes. Nous voulons donc intensifier nos efforts pour convaincre les travailleurs de préparer financièrement leur retraite et les renseigner sur les moyens à prendre.

De plus, depuis 1966, la Régie a acquis une expertise unique dans le domaine de la sécurité du revenu à la retraite. Nous voulons partager cette expertise et en faire bénéficier le gouvernement.

Sensibilisation à l'importance de planifier sa retraite

De par sa mission, la Régie a le devoir de sensibiliser les Québécois et les Québécoises au système de sécurité du revenu à la retraite et à la nécessité de planifier financièrement leur retraite. Elle doit les amener à se préparer à cette importante étape de la vie.

En 1999, un sondage administré à plus de 1000 répondants démontre que 40 % d'entre eux n'ont pas commencé à préparer financièrement leur retraite.

Dans le but d'informer la population, la Régie s'est associée au Magazine Protégez-Vous et à l'Institut québécois de planification financière pour la production et la distribution d'un *Guide de la planification financière de la retraite*. Ce guide présente chacune des étapes à franchir pour réussir la planification financière de sa retraite. Grâce à des grilles de calcul, des exemples et des tableaux, le lecteur peut déterminer ce que son épargne lui rapportera à la retraite et combien il lui faudra encore épargner pour atteindre ses objectifs. Au 31 mars 2000, plus de 300 000 exemplaires ont été distribués au Québec.

Faits saillants

De plus, un numéro de *Prévoir* a été publié sur la planification financière de la retraite. On y trouve des entrevues sur le vieillissement, sur la planification financière et sur les différentes mesures du système québécois de la sécurité du revenu à la retraite. Ce numéro a été tiré à 250 000 exemplaires dont 200 000 ont été encartés dans la revue *Ma Caisse*. Les 50 000 autres exemplaires ont été distribués à des clientèles particulièrement intéressées par le sujet de la retraite, par l'entremise de l'Institut québécois de planification financière, la Confédération des syndicats démocratiques ainsi que d'autres organismes, tels que les associations de consommateurs.

L'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...*, a été présentée à Montréal du 12 au 20 mars 2000.

L'exposition *Générations en jeu. Le travail et après...*, préparée par des représentants du Musée de la civilisation en collaboration avec la Régie et commanditée par la Caisse de dépôt et placement du Québec et le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ), a été présentée à Québec de février à décembre 1999 et a reçu plus de 240 000 visiteurs. Elle a ensuite été présentée au Complexe Desjardins, à Montréal, du 12 au 20 mars 2000. Dix-neuf activités ont également été organisées autour de l'exposition, notamment des causeries, colloques et rencontres diverses.

Rôle conseil de la Régie auprès du gouvernement

Le 16 mars dernier, le projet de loi 102 - *Loi modifiant la Loi sur les régimes complémentaires de retraite* - a été présenté à l'Assemblée nationale. Les modifications proposées visent l'amélioration, la simplification et la transparence des régimes privés de retraite. Le gouvernement propose, entre autres, d'accorder aux participants d'un régime le droit à une rente différée dès leur adhésion au régime, d'améliorer les prestations minimales offertes lors d'une cessation de participation active au régime et d'encadrer le droit aux congés de cotisation.

L'expertise de la Régie en matière d'autonomie financière à la retraite a été mise à contribution pour la préparation d'un atelier du Sommet de la jeunesse, qui s'est tenu du 22 au 24 février 2000 à Québec.

La qualité de nos services, un engagement quotidien

À l'écoute de notre clientèle

Comme l'énonce la *Charte des services à la clientèle*, la qualité des services, c'est d'abord et avant tout de répondre aux attentes et aux besoins de nos clients. La Régie mène donc chaque année des sondages auprès d'eux, pour ensuite utiliser leur appréciation comme source d'information.

En plus de ses sondages habituels sur les différents volets de la prestation de service, la Régie en a mené un à l'échelle du Québec, en 1998-1999, auprès de 10 000 clients environ qui avaient été en contact récent avec elle. Le but de ce sondage était de connaître l'importance qu'ils accordent aux différents aspects du service à la clientèle, de mesurer leur satisfaction à l'égard de ces aspects, puis de comparer ces résultats au sondage identique mené en 1995-1996.

L'ordre d'importance attribué aux aspects du service s'est peu modifié depuis 1995-1996. Les actions entreprises à la suite de ce premier sondage répondent donc encore aux besoins d'aujourd'hui. Le sondage de cette année fait ressortir aussi une nette augmentation du taux de satisfaction des clients, qui passe de 72 à 80 points (sur une échelle de 100), quant à l'information sur leurs droits et responsabilités. La Régie a entrepris des actions pour continuer d'améliorer le service à la clientèle sur les aspects de la facilité, de l'accessibilité et de la compétence. Parmi ces actions, mentionnons la refonte de nos publications de masse, la révision de notre réseau de distribution, l'optimisation du centre d'appels, l'acheminement direct des demandes de renseignements téléphoniques sur les régimes complémentaires de retraite à l'analyste responsable du dossier et l'amélioration du programme de formation continue pour le personnel de la Régie en contact avec la clientèle.

D'autres sondages ont été menés récemment, notamment pour mesurer la connaissance de la population québécoise des éléments de base du Régime de rentes, le niveau de confiance quant à l'avenir du Régime de rentes du Québec et la notoriété de la Régie. Il en ressort que 43,8 % des gens sont considérés comme ayant une bonne connaissance des éléments de base du Régime. Le taux de notoriété, qui était de 33,5 % l'an dernier, est passé à 37,8 % en 2000. De même, le taux de confiance a également enregistré une augmentation importante, ayant atteint 43,5 % comparativement à 38,6 % l'an dernier.

Enfin, la Régie a publié récemment un format abrégé de la *Charte des services à la clientèle* qui va en favoriser une meilleure distribution à la population. Cette version est accompagnée d'une fiche d'évaluation qui invite le client à exprimer sa satisfaction à l'égard des services reçus. C'est une autre façon pour la Régie d'obtenir de l'information sur ses services à la clientèle et d'ajuster ensuite ses actions par rapport à la perception du client.

Mieux informer nos clients

Le nouveau cadre de gestion gouvernementale vise à articuler une « gestion axée sur la finalité même de l'administration publique, soit le service aux citoyens ». C'est dans cette optique que la Régie s'est donné une vision de ses communications qui favorise le rapprochement entre elle et le citoyen.

Communications personnalisées

La Régie a participé à plus de 40 salons, expositions et colloques. Elle a donné 124 séances d'information et 576 cours de préparation à la retraite, ce qui lui a permis d'informer près de 16 000 personnes sur le Régime de rentes et le programme des prestations familiales. Elle a donné vingt séances d'information à des groupes de travailleurs et travailleuses autonomes totalisant près de 600 personnes. Elle a rejoint près de 1 300 personnes, dans seize villes du Québec, dans le cadre d'un séminaire intitulé « Bien s'outiller pour réussir ». Elle s'est enfin rendue dans cinq centres commerciaux des capitales régionales, exploitant ainsi un nouveau mode d'information de la clientèle.

La Régie a conclu en 1999-2000 trente-huit ententes de partenariat avec divers organismes et institutions du secteur privé.

Depuis nombre d'années déjà, la Régie assure la tenue de bureaux d'accueil périodiques dans plusieurs localités du Québec dans le but de rendre ses services accessibles dans un rayon de soixante kilomètres. Ainsi, un préposé se rend sur place à une date convenue et il rencontre les clients sur rendez-vous. Vingt nouveaux bureaux d'accueil périodiques se sont ajoutés, portant leur nombre à soixante.

Ententes de partenariat

Dans une volonté d'aller au-devant de ses clients, d'aider certaines clientèles à exercer leurs droits et responsabilités et pour les sensibiliser à l'importance de la planification financière de leur retraite, la Régie a conclu en 1999-2000 trente-huit ententes de partenariat avec divers organismes et institutions du secteur privé qui sont en contact direct avec ses clients.

Faits saillants

Les organismes avec lesquels des ententes ont été signées sont les suivants : l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, le Regroupement des assureurs de personnes à charte du Québec, l'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux, la Centrale des syndicats démocratiques, la Confédération des syndicats nationaux, le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale, le Barreau du Québec, le Regroupement des conseillers en avantages sociaux du Québec, l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec, l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et vingt-huit Partenaires accrédités de service aux nouveaux immigrants.

La Régie a mené plusieurs projets dont le but était de mieux renseigner le personnel des organismes partenaires sur les services de la Régie, de sorte qu'il puisse à son tour mieux renseigner ses clients : tournée d'information organisée par l'Institut québécois de planification financière dans six villes du Québec, conférences lors des salons *Épargne-Placements* de Québec et de Montréal, séances d'information avec le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ) lors de la tenue de l'assemblée annuelle des 800 responsables locaux, participation au congrès annuel des thanatologues et au colloque des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), dix-neuf séances d'information avec différents organismes en relation avec les clientèles issues de l'immigration, dont les Partenaires accrédités des services aux nouveaux immigrants et les organismes relayeurs.

La présentation visuelle des publications de masse de la Régie a été refaite de façon que les documents soient plus faciles à reconnaître.

La simplification de nos communications écrites

En 1999-2000, la Régie a complété la refonte de ses publications de masse entreprise l'an dernier. La révision de quinze documents portant sur le Régime de rentes et les prestations familiales a été faite en tenant compte des diverses situations de vie et a donné lieu à une simplification du langage. La présentation visuelle a été refaite de façon que la population puisse facilement reconnaître les documents produits par la Régie. Enfin, la Régie distribue chaque année un peu plus de cinq millions de documents ; elle a commencé à revoir son réseau de distribution afin de s'assurer de rejoindre les clients au moment où ils en ont besoin.

Présence de la Régie dans les médias et sur Internet

Au cours de l'année 1999-2000, la Régie est intervenue régulièrement à la télévision communautaire et commerciale. Ainsi, le jeu questionnaire *Générations en jeu* a été présenté à l'automne 1999 au canal VOX du réseau Vidéotron. Durant la même période et au même réseau, des chroniques ont été diffusées lors de l'émission hebdomadaire *CityMag* à l'intention de la communauté anglophone. Chaque fois, ces émissions ont permis de joindre quelque 200 000 personnes. En outre, la Régie a participé à trois reprises à l'émission *Y'a plein d'soleil*, sur les ondes de TQS à l'intention des 50 ans et plus, rejoignant ainsi quelque 275 000 personnes à chaque occasion.

Présente sur l'inforoute depuis juin 1997, la Régie enrichit constamment son site Internet. Le site de la Régie, c'est aujourd'hui quelque 400 pages Web d'information sur ses programmes, ses publications et formulaires en format téléchargeable, des statistiques, un jeu interactif de sensibilisation à la planification financière de la retraite, une liste de diffusion et plus encore.

Depuis 1997, l'année de sa mise en ligne, le site a connu une hausse importante du nombre de ses visites, qui est passé de 82 à 450 par jour. De même, les demandes d'information (publications ou formulaires) par courriel sont passées de 20 à 60 par semaine.

Information sur les modifications législatives

Depuis le 1er juillet 1999, le droit à la division de la rente et au partage des revenus de travail inscrits au Régime de rentes du Québec s'étend aux conjoints de fait. Dans leur cas, la demande doit être faite conjointement. De plus, depuis l'adoption de la loi reconnaissant les conjoints de même sexe, le Régime de rentes du Québec ne fait plus de distinction entre les conjoints de fait de même sexe et de sexes différents, et leur accorde donc les mêmes droits.

La Régie a fait connaître les nouveaux droits des conjoints de fait et des conjoints de fait de même sexe par la publication de brochures, par des campagnes d'information dans les revues et journaux ainsi que dans les messages radio d'émissions sélectionnées.

Le nouveau règlement sur l'allocation pour enfant handicapé, en vigueur depuis le 1er février 2000, précise les conditions à remplir pour recevoir cette allocation. Les nouvelles conditions, basées sur l'importance du handicap, sont maintenant plus précises et

réduisent la subjectivité dans l'évaluation de la demande d'allocation. Il n'est plus nécessaire que le handicap de l'enfant soit permanent, et les contraintes subies par l'entourage de l'enfant sont prises en considération.

Pour faire connaître les nouvelles conditions d'attribution du programme, la Régie a produit une brochure intitulée *L'allocation pour enfant handicapé*. Compte tenu de la clientèle particulière de ce programme, les diverses actions de communication ont été principalement orientées vers les milieux spécialisés.

Souplesse et ouverture, un gage de succès

Nous vivons dans un monde en pleine mutation. Nous devons avoir assez de souplesse et d'ouverture pour ne pas manquer une occasion d'améliorer la qualité et l'efficacité de nos services. La Régie mise sur la compétence de son personnel, sur des initiatives proactives et sur l'utilisation judicieuse des nouvelles techniques de traitement de l'information.

Formation et promotion du personnel

Pour chacun des projets, le personnel est constamment informé des modifications et soutenu dans l'accomplissement de ses tâches.

Pour maintenir la compétence de son personnel, la Régie continue de consacrer d'importants efforts à la formation. En 1999-2000, elle y a investi 4,1 % de sa masse salariale. La priorité a été mise sur le personnel en contact avec la clientèle, notamment pour le familiariser avec les effets des modifications réglementaires et législatives sur son travail et avec l'utilisation de nouvelles technologies. En outre, le programme de formation continue des préposés aux renseignements a été amélioré par l'ajout d'un plan de formation collectif ou individuel établi en fonction des lacunes observées par un personnel qualifié après l'écoute d'un nombre prédéterminé d'appels.

La Régie a entrepris plusieurs projets pour améliorer ses façons de faire ; ces projets ont des effets sur l'organisation du travail des employés et sur leur façon de prendre en charge les demandes et les besoins des clients. Pour chacun des projets, une équipe de spécialistes est responsable de la gestion du changement de sorte que le personnel concerné soit constamment informé des modifications, qu'il soit soutenu dans l'accomplissement de ses tâches et que le service à la clientèle soit amélioré. La communication est maintenue tout au long du projet et une formation graduelle et complète est dispensée à chaque personne pour lui permettre d'assimiler les changements.

Enfin, pour soutenir ses employés dans l'évolution de leur carrière et dans son souci de préparer la relève, la Régie permet à des employés de se familiariser avec les divers aspects de la gestion en effectuant des stages. En 1999-2000, quatre employés de la Régie se sont vu confier des responsabilités de gestion.

Embauche de membres de communautés culturelles

Le 11 juin 1999, le gouvernement du Québec a fait part aux ministères et organismes d'un objectif visant à atteindre annuellement un taux d'embauche de 25 % de membres de communautés culturelles, d'anglophones et d'autochtones. La Régie a participé activement à la poursuite de cet objectif et a porté à 19 % le taux d'embauche de membres des groupes ciblés. À Montréal seulement, le taux atteint est de 41 %.

Santé et sécurité au travail

La Régie a invité ses employés à se prononcer sur l'application de la nouvelle loi sur le tabac. Une forte majorité s'est prononcée en faveur de la fermeture des fumoirs. Depuis le 18 décembre 1999, il est donc interdit de fumer dans tous les locaux occupés par la Régie. Les fumeurs qui le désirent peuvent se prévaloir du programme de soutien à l'abandon du tabagisme offert par la Régie.

Politique de placement et de gestion de l'encaisse adaptée aux besoins

En 1999, les entrées de fonds du Régime, c'est-à-dire les cotisations des travailleurs et travailleuses et les revenus de placement, ont été suffisantes pour payer les rentes et prestations ainsi que les frais d'administration du Régime. La Régie ne puise donc plus dans la réserve du Régime pour payer les prestations à ses bénéficiaires. La hausse des taux de cotisation prévue dans la Réforme en vigueur depuis le 1er janvier 1998 est donc en voie d'atteindre ses objectifs : garantir le financement du Régime et améliorer l'équité entre les générations pour qu'elles n'aient pas à assumer des taux de cotisation trop élevés.

La hausse des revenus de cotisations ayant fait augmenter les entrées de fonds, il devenait essentiel de revoir la stratégie de gestion de l'encaisse pour maximiser les revenus de placement. La Régie a donc adopté une politique de placement qui privilégie des catégories d'actifs à fort potentiel de rendement à long terme.

Faits saillants

De plus, elle a porté de 200 à 650 millions de dollars sa marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec et l'utilise davantage à des fins d'investissement. Ces deux mesures ont rapporté à la Régie des revenus supplémentaires de 62,3 millions.

Les fonds du Régime de rentes du Québec, gérés par la Caisse de dépôt et placement du Québec, ont atteint 18,3 milliards de dollars au 31 mars 2000. L'an passé à pareille date la réserve était de 16,2 milliards. Cette hausse de l'actif net du Régime est essentiellement attribuable à la qualité des rendements des placements.

La Commission de l'administration publique a reçu le Président-Directeur général de la Régie afin de discuter de la gestion administrative de la Régie des rentes.

Participation à une Commission parlementaire

Le 15 mars dernier, la Commission de l'administration publique a reçu le Président-Directeur général de la Régie des rentes afin de discuter de la gestion administrative de la Régie, conformément à la *Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*. Cet entretien a permis au Président de faire connaître sa vision du rôle de la Régie et des défis qui l'attendent, la façon dont elle compte les relever et les objectifs qu'elle entend atteindre. On y a aussi présenté les résultats obtenus en regard des objectifs fixés dans le Plan d'action 1998-1999 de la Régie.

Participation à des forums

En février 1999, à l'initiative de la Régie des rentes, le Forum des dirigeants des grands organismes a réuni les présidents de six grands organismes, soit la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission des normes du travail, la Régie des rentes du Québec et la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances. Ce forum a permis avant tout aux participants de discuter de leurs préoccupations communes afin de s'entendre sur les grands projets ou dossiers gouvernementaux et de prendre part à leur évolution.

La Régie des rentes a aussi participé au Forum sur les services à la clientèle qui réunit les directeurs généraux et les vice-présidents des six grands organismes. Afin d'améliorer les pratiques en matière de service à la clientèle, les thèmes suivants ont été abordés cette année : la gestion du changement, le partenariat dans la livraison des services à la population et la formation à la tâche.

Adaptation des systèmes à l'an 2000

L'objectif d'éliminer les risques associés au passage de l'an 2000 a été entièrement atteint, aucun de nos clients, partenaires et employés n'ayant connu de difficulté. Des ressources importantes y ont été consacrées dans un vaste effort de prévention et de planification. En effet, dès le printemps 1996, la Régie a planifié le passage harmonieux de ses systèmes à l'an 2000 et s'est assurée la collaboration de ses partenaires gouvernementaux ainsi que des institutions financières par l'entremise desquelles elle verse des rentes et prestations mensuelles à environ 1,5 million de personnes. Menée par des équipes de tous les secteurs, cette opération a connu un franc succès, et le service à la clientèle a été maintenu sans aucune défaillance.

La Régie des rentes a réuni les organismes payeurs du gouvernement du Québec pour établir une stratégie de communication afin de rassurer la population. Une campagne publicitaire et la production d'un dépliant ainsi que sa distribution dans tous les foyers du Québec en constituent les principales réalisations.

Amélioration des processus

Dans le but de réduire les délais de traitement de la rente d'invalidité, la Régie a analysé cette année le processus de demande d'expertise médicale. Pour l'améliorer, un employé communique maintenant par téléphone avec les personnes qui doivent, à la demande de la Régie, rencontrer un médecin expert. Cette façon de faire permet de fixer une date de rendez-vous plus rapidement et humanise le contact avec la clientèle.

La Régie a aussi publié et distribué un guide pour le médecin expert. Ce document présente ses exigences en ce qui touche le rapport d'expertise et le déroulement de l'entrevue, ainsi que les qualités humaines attendues du médecin.

Les technologies de l'information sont grandement mises à profit pour augmenter sur une base continue la qualité des produits et services offerts aux clients de la Régie, pour en diminuer le coût de revient et aussi pour bien appuyer le personnel en lui fournissant des outils de travail de plus en plus performants. C'est dans cette optique que la Régie a terminé, au cours de la dernière année, la mise en place de nouveaux logiciels et de nouveaux équipements informatiques utilisés pour administrer le Régime de rentes, le régime de prestations familiales et voir à l'application de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite.*

Faits saillants

C'est ainsi que tout le personnel affecté au service à la clientèle, que ce soit au téléphone, en entrevue ou lors du traitement des demandes reçues par courrier, est maintenant doté d'un micro-ordinateur. Il peut voir simultanément les données qui identifient le client, consulter l'historique des communications entre ce client et la Régie, prendre en charge sa demande, y répondre et, dans plusieurs cas, rendre immédiatement une décision.

Un nouveau système informatique supportant l'administration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* a été mis en place avec succès en novembre 1999. Le remplacement de l'ancien système était devenu nécessaire pour assurer le passage à l'an 2000. Le nouveau système permet de mieux soutenir la surveillance des régimes de retraite en améliorant la qualité et la rapidité des échanges avec la clientèle.

Les travaux visant la modernisation et l'amélioration de la performance du Centre d'appels téléphoniques de la Régie ainsi que du système qui soutient l'administration des prestations familiales se poursuivent intensivement.

Sur le plan de sa gestion interne, la Régie est partie prenante à un projet d'envergure gouvernementale nommé GIRES (Gestion intégrée des ressources) qui vise la mise en place d'un système intégré pour la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

Protection des renseignements personnels

La Régie a toujours accordé une grande importance à la sécurité et à la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers de ses clients, notamment en dispensant une formation adéquate aux employés, en s'assurant que chacun comprend bien ses responsabilités en cette matière et en contrôlant les accès aux fichiers informatiques. En plus d'accomplir ses activités habituelles concernant la protection des renseignements personnels et pour répondre aux exigences du plan d'action gouvernemental sur ce sujet adopté en mai 1999, la Régie a formé un comité dirigé par le Président-Directeur général. Ce comité est composé de la responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, du responsable de la vérification interne, du responsable de la sécurité de l'information numérique et d'un conseiller juridique. Son mandat est d'assurer le suivi des recommandations de la Commission d'accès à l'information, de voir à la tenue d'activités régulières de sensibilisation du personnel, de procéder à une évaluation annuelle du niveau de cette protection et à en faire état dans le rapport annuel de la Régie.

Ce comité a adopté un plan d'action dont l'une des mesures a été de confier à des experts le mandat de dresser un bilan du niveau de contrôle en matière de protection des renseignements personnels et de proposer les correctifs appropriés. Un nouveau plan opérationnel de la sécurité a été adopté ; il tient compte des résultats de cette étude. Il incorpore toutes les exigences légales et administratives auxquelles la Régie est assujettie et prévoit notamment l'élaboration d'un guide à l'intention du personnel portant sur tous les aspects de la sécurité et de la protection des renseignements personnels, la diffusion de directives sur l'utilisation des nouvelles technologies, la mise en place d'un outil de suivi de l'utilisation du courrier électronique ainsi que la poursuite de la révision des profils d'accès aux fichiers informatiques et du développement des outils de contrôle de ces accès.

Les activités de sensibilisation et de formation

Pour assurer la sécurité de l'information, la Régie mise tout d'abord sur la collaboration de ses employés. Le Président-Directeur général a signifié ses attentes en matière de protection des renseignements personnels aux membres de la direction et ceux-ci doivent les transmettre à tous leurs employés à l'occasion d'une rencontre annuelle portant sur la déontologie. De nombreux autres moyens ont été utilisés pour les sensibiliser à cette question : information sur leurs obligations à l'occasion de leur séance d'accueil

à la Régie et de diverses autres réunions, directives, articles dans le journal interne et messages par courrier électronique. Au cours de la dernière année, différents sujets ont été abordés, dont l'obligation de n'utiliser les renseignements qu'aux fins de l'exercice de fonctions précises, l'utilisation des codes d'accès aux systèmes informatiques et le caractère confidentiel de ces codes, la destruction sécuritaire des documents, la conservation des dossiers « papier » ainsi que l'utilisation du courrier électronique et d'Internet.

En outre, lors de la dotation de postes de chef d'équipe et de personnel d'encadrement, la connaissance des lois, règlements et pratiques administratives reliés à la protection des renseignements personnels sera privilégiée.

La formation des employés constitue aussi l'un des moyens les plus efficaces pour s'assurer du respect intégral de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.* La responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et son personnel ont assisté à divers séminaires et conférences en vue de parfaire leur expertise ; ils ont participé assidûment aux activités du réseau des responsables coordonné par le ministère des Relations avec les citoyens. Les nouveaux employés des directions qui sont en contact direct avec la clientèle reçoivent systématiquement une formation concernant l'accès aux documents. De plus, au printemps 1999, tout le personnel du centre d'appels a participé à des séances de formation données par la responsable de l'accès.

L'application de la loi

Des efforts importants ont été consacrés à l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.* La présence d'un répondant dans chacune des directions permet d'assurer que les demandes d'accès à des renseignements personnels ou administratifs soient traitées de façon uniforme et conforme à la loi. Au besoin, la responsable de l'accès accompagne les répondants. Au cours de l'année, elle a rendu quelque 300 décisions.

Pour répondre au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, la Régie a dressé pour publication la liste des ententes conclues en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès, lequel permet de communiquer, sans le

consentement de la personne concernée, un renseignement personnel à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec. Cette liste est présentée en annexe.

Le contrôle des accès aux fichiers informatiques

D'importants fichiers informatiques sont utilisés pour la gestion du programme du Régime de rentes et de celui des prestations familiales. De multiples mesures de contrôle permettent d'en assurer le caractère confidentiel. Au cours de la dernière année, une réévaluation a été faite auprès des employés qui ont accès à ces fichiers afin de s'assurer qu'ils ne puissent consulter que les renseignements strictement nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. De plus, un outil de gestion plus convivial a été mis à la disposition des gestionnaires chargés de l'application de ces programmes afin de leur permettre de vérifier si l'utilisation des renseignements est conforme aux usages prévus.

Les priorités d'action pour l'exercice financier 2000-2001

Le Comité de protection des renseignements personnels entend s'assurer de la mise en œuvre des mesures prévues dans le plan opérationnel de la sécurité.

Comme tous les autres ministères et organismes du gouvernement, on effectuera, sur une période de cinq ans, un diagnostic sur la conformité de l'ensemble de nos procédures administratives aux exigences législatives. En 2000-2001, le diagnostic portera sur les profils d'accès aux renseignements nominatifs, à savoir sur leur conformité aux exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.*

Gestion des plaintes

La réponse aux plaintes

La Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes reçues de la clientèle. Elle élabore des recommandations pour l'amélioration et l'adaptation des services à la clientèle et contribue à faire évoluer les lois et les programmes administrés par la Régie.

La Régie définit la *plainte* comme étant une récrimination d'un client au sujet de ses services, ou une objection face à un élément des programmes qu'elle administre. Cette année, la Commissaire aux services a traité 1 366 plaintes, comparativement à 1 212 en 1998-1999.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des plaintes par régime et selon leur nature.

Type de plainte	Régime de rentes		Prestations familiales		Régimes complémentaires de retraite		Total	
	1999-2000	1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	1998-1999	1999-2000	1998-1999
Loi et réglementation	197	154	628	501	8	25	833	680
Service à la clientèle	351	344	146	150	36	38	533	532
Total	548	498	774	651	44	63	1 366	1 212
Pourcentage	40 %	41 %	57 %	54 %	3 %	5 %	100 %	100 %

Ces données révèlent que :

- les plaintes qui portent sur des éléments de la loi et de la réglementation sont en hausse, tant pour les prestations familiales que pour le Régime de rentes, alors que les objections à l'égard des régimes complémentaires de retraite ont connu une nette diminution ;
- le nombre de plaintes à l'égard du service à la clientèle est demeuré stable par rapport à l'an dernier.

Plaintes liées à la loi et à la réglementation

Dans le cas du Régime de rentes, les motifs d'insatisfaction demeurent semblables à ceux de l'année dernière. Pour la rente d'invalidité, les plaintes touchent principalement le refus de la Régie de reconnaître une personne invalide puis, en moindre importance, le fait que la Régie doive parfois suspendre le paiement de la rente lorsque le bénéficiaire effectue un retour permanent au travail. Pour la rente de retraite, les plaintes concernent la date du début du paiement, le montant ou, pour le bénéficiaire qui travaille, l'obligation de cotiser. Pour la rente de conjoint survivant, les plaintes proviennent de personnes dont la rente a été diminuée, ou encore de personnes à qui la Régie n'a pu accorder le statut de conjoint du cotisant décédé et qui, de ce fait, ne sont pas admissibles à la rente.

Par ailleurs, la grande majorité des plaintes liées à la loi et à la réglementation concernent les prestations familiales. Comme l'an dernier, il s'agit d'objections à la loi ou à la réglementation qui établit le montant de l'allocation familiale, aux règles selon lesquelles il est fixé et au fait qu'il peut diminuer en cours d'année.

Quant aux plaintes concernant les régimes complémentaires de retraite, elles proviennent surtout de participants à des régimes ; elles portent sur l'administration de leur régime, à savoir si leurs droits sont respectés et si leur régime est administré conformément à la loi.

Plaintes liées au service à la clientèle

Pour le Régime de rentes, le principal sujet de plainte porte sur le délai de traitement des demandes de rente d'invalidité : les autres portent sur les communications écrites de la Régie relatives à la rente d'invalidité et à la rente de retraite, et sur le déroulement de l'expertise médicale demandée par la Régie pour l'obtention d'une rente d'invalidité. Enfin, des plaintes sur divers éléments tels que des chèques non reçus à l'étranger, une date de début de paiement différente de la date à laquelle le bénéficiaire s'attendait sont également exprimées. En diverses occasions, la Commissaire a fait des représentations pour faire clarifier le dossier de certains clients ou pour faire corriger une situation. Elle a aussi fait des recommandations, notamment à l'égard de l'expertise médicale, d'informations incluses dans la correspondance avec la clientèle et de diverses procédures de travail. Toutes ces recommandations ont été acceptées et mises en application.

Pour les prestations familiales, les plaintes touchent la façon de réclamer des sommes versées en trop au client et la façon de recouvrer ces sommes. Elles portent aussi sur la clarté et le ton des lettres et des avis sur l'allocation familiale. L'intervention de la Commissaire a permis plusieurs fois cette année d'obtenir des ententes de remboursement plus souples pour certains clients. Elle a aussi fait des recommandations pour que les explications sur les réclamations soient précisées et clarifiées, et pour que certaines lettres et certains avis de la Régie soient mieux adaptés à la situation du client.

Enfin, pour les régimes complémentaires de retraite, des participants se sont plaints de la difficulté d'obtenir l'information relative à leurs droits dans leur régime. Des actions ont été entreprises pour leur en faciliter l'accessibilité.

Les plaintes fondées et les plaintes non fondées

À l'instar du Protecteur du citoyen, la Régie tient des statistiques sur le caractère fondé ou non des plaintes. Une plainte est définie comme fondée quand :

- un correctif a été demandé ou apporté ;
- il y a eu erreur dans l'application de la loi ;
- le client a subi un inconvénient ;
- il y a eu manquement à la *Charte des services à la clientèle.*

Selon cette définition, parmi les plaintes reçues cette année, 144 étaient fondées, comparativement à 225 l'année dernière. La plus grande partie de cette diminution est attribuable au Régime de rentes du Québec. En effet, l'année 1998 marquait l'entrée en vigueur des nouvelles mesures découlant de la Réforme de 1997. Des plaintes au niveau de la loi avaient alors été reçues et considérées comme fondées, car des communications avaient déjà été transmises à la clientèle alors que la nouvelle loi prévoyait des montants de rente différents.

Délai de traitement des plaintes

La Commissaire vise à offrir aux clients qui font appel à elle un service personnalisé et rapide. Aussi, en ce qui a trait au délai de traitement des plaintes, la Régie s'est donné l'objectif suivant :

Objectif Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 95 % des plaintes en moins de 20 jours.	**91 %**	93 %*	89 %*

Note : L'équipe de la Commissaire aux services a dû fonctionner avec un effectif réduit cette année, et le nombre de plaintes liées à la loi et à la réglementation a augmenté.

* : En 1997-1998, l'objectif était de traiter 80 % des plaintes en moins de 20 jours.
En 1998-1999, il était de traiter 90 % des plaintes en moins de 20 jours.

Activités quotidiennes communes aux trois lois

Les renseignements téléphoniques

Toutes les demandes de renseignements concernant le Régime de rentes et le régime de prestations familiales sont prises en charge par les neuf centres de service régionaux de la Régie. Au cours du dernier exercice, les préposés ont répondu à 1 172 853 appels, soit une diminution de 4 % par rapport aux 1 225 536 appels de l'an passé. De ce nombre, 55 % concernaient le Régime de rentes.

Pour ces appels, 97 231 clients ont utilisé notre système de réponse automatisée. Ce système fonctionne 24 heures par jour, tous les jours de la semaine. Il permet de fournir les renseignements le plus couramment demandés et de répondre à des questions simples ou d'ordre général. Les personnes qui veulent parler à un préposé peuvent le faire aux heures d'ouverture du centre d'appels, soit de 8 h à 17 h 30.

En janvier 1998, la Régie a mis en place un système de collecte des suggestions du personnel du centre d'appels. Une trentaine de suggestions ont été mises en application en 1999-2000, et la plupart concernent l'amélioration des communications administratives avec notre clientèle.

Objectifs Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Répondre à 70 % des appels téléphoniques en moins de 20 secondes.	**72 %**	65 %	51 %
Limiter le taux d'abandon des appels mis en attente à 5 %.	**6 %**	7 %	18 %
Limiter le taux de rejet des appels faute de lignes disponibles à 5 %.	**3 %**	4 %	9 %

Note : Les objectifs d'accessibilité téléphonique ont été atteints pour deux des trois niveaux de service visés. Ces résultats constituent la meilleure performance de la Régie depuis cinq ans. Un meilleur appariement entre les ressources disponibles et la demande de service ainsi que la mise en place d'un nouveau processus de planification des activités de communication de masse sont les principales raisons qui expliquent cette performance.

La rencontre des clients à nos centres de service à la clientèle

La Régie reçoit sa clientèle dans les centres de service des villes suivantes : Montréal, Québec, Chicoutimi, Drummondville, Hull, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières. Les préposés aux renseignements ont été formés pour traiter immédiatement les demandes de rente de retraite, de rente de conjoint survivant et de prestations de décès. Ainsi, plusieurs rentes et prestations peuvent être mises en paiement dès cette rencontre.

De plus, pour s'assurer que les services de la Régie sont accessibles à un plus grand nombre de personnes, des employés se rendent périodiquement dans 60 autres villes du Québec pour rencontrer la clientèle. Ce service est annoncé dans les journaux locaux, et les intéressés sont invités à prendre un rendez-vous.

Au cours de l'année, les préposés ont rencontré 66 687 personnes, et environ 95 % des rencontres concernaient le Régime de rentes du Québec. Une entrevue dure en moyenne 17 minutes et le temps moyen d'attente est d'un peu plus de 3 minutes.

Le résultat obtenu pour les entrevues dans les neuf centres de service à la clientèle est indiqué dans le tableau suivant.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 1999-2000	1999-2000	1999-1998	1998-1997
Pour 80 % des clients qui se présentent à nos centres de service, limiter leur attente à 10 minutes.	**87 %**	82 %*	74 %

* En 1998-1999, l'objectif était de limiter l'attente à 10 minutes pour 100 % des clients.

La politique linguistique

La Régie s'est dotée d'une politique linguistique pour baliser les communications écrites et orales et renforcer la priorité accordée à une langue simple et correcte. Elle a valeur de directive interne et doit être suivie par tous les membres du personnel, conformément aux principes énoncés dans la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Un comité permanent, présidé par la Vice-présidente aux services à l'organisation, veille à son application.

L'information écrite destinée à notre clientèle respecte les normes du français dans sa forme intégrale. Seules les données nominatives (nom, prénom et adresse) sont en caractères majuscules non accentués.

En 1999-2000, un recueil de références langagières a été créé sur l'intranet afin d'offrir à tout le personnel un accès direct à l'information sur l'application de la politique linguistique et sur l'usage correct de la langue française dans les communications de la Régie.

Régime de rentes au quotidien

Le Régime de rentes du Québec a commencé ses opérations le 1er janvier 1966. Il constitue pour le travailleur et la travailleuse une assurance contre la perte définitive de revenus de travail en cas de retraite, d'invalidité ou de décès.

Le Registre des cotisants

La Régie des rentes veille à la tenue du Registre des cotisants. Toutes les personnes qui ont cotisé au Régime de rentes depuis 1966 y sont enregistrées. Chaque année, les revenus des travailleurs et travailleuses, tant salariés qu'autonomes, y sont inscrits ainsi que les cotisations versées à leur compte. La Régie s'assure de l'exactitude des données inscrites, de façon à ce que les bénéficiaires du Régime reçoivent les sommes auxquelles ils ont droit.

Des inscriptions ont été faites pour 3 568 626 personnes en 1999-2000. Ces renseignements proviennent des relevés d'emploi et des déclarations de revenus. Les cotisations sont payées en parts égales par les travailleurs et leurs employeurs au taux fixé par la loi. Pour 2000, ce taux est de 3,9 % pour chacune des parties ou de 7,8 % pour les travailleurs autonomes. Les cotisations sont perçues par le ministère du Revenu, puis remises à la Régie.

Les prestations du Régime de rentes

Le montant des prestations est établi d'après les cotisations versées au Régime et le nombre d'années de cotisation. Pour les différents types de rentes, sauf pour les rentes d'orphelin et d'enfant de personne invalide, qui sont de 55,27 $ en 2000, les versements mensuels maximums sont les suivants :

Type de prestation	Âge du bénéficiaire	Versement maximum au 31 mars 2000
Rente de retraite	60 ans	534,04 $
	65 ans	762,92 $
	70 ans ou plus	991,80 $
Rente d'invalidité		917,40 $
Rente de conjoint survivant	moins de 45 ans :	
	• sans enfant à charge et non invalide	374,52 $
	• avec enfant à charge mais non invalide	606,63 $
	• invalide, avec ou sans enfant à charge	631,31 $
	de 45 à 54 ans	631,31 $
	de 55 à 64 ans	685,69 $
	65 ans ou plus	457,75 $
Prestation de décès (Versement uniforme)		2 500,00 $

Les demandes de prestations (rente de retraite, rente d'invalidité, rente d'enfant de personne invalide, rente de conjoint survivant, rente d'orphelin, prestation de décès) sont présentées par écrit. La Régie rend sa décision par écrit et, si elle ne peut accorder la rente demandée, elle en donne le motif. De plus, toute personne qui croit que la décision rendue ne lui rend pas justice peut en demander la révision. La décision en révision peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec.

Toute personne qui croit que le personnel de la Régie n'a pas accueilli sa demande avec toute l'attention nécessaire peut faire part de son insatisfaction à la Commissaire aux services.

La Régie et l'organisme qui administre le Régime de pensions du Canada échangent des données nécessaires pour s'assurer d'établir correctement le montant des prestations qu'ils doivent verser aux personnes qui ont participé aux deux régimes.

Au cours de l'exercice 1999-2000, la Régie a versé 5,8 milliards de dollars à près de 1 100 000 personnes. Le paiement a été fait par chèque ou par dépôt direct, selon le choix du bénéficiaire. Au 31 mars 2000, le taux d'inscription au dépôt direct était de 89,3 %.

L'avis de partage des revenus de travail

Les revenus de travail inscrits au compte des travailleurs et travailleuses peuvent être modifiés à la suite d'un divorce, d'une séparation légale ou d'une annulation civile de mariage. En effet, la *Loi sur le régime de rentes du Québec* prévoit leur partage entre les ex-conjoints pour la période du mariage, sauf si le jugement indique qu'ils y ont renoncé.

La Régie reçoit du ministère de la Justice les jugements de divorce, de séparation légale ou d'annulation civile de mariage prononcés au Québec. Dans les cas où il n'y a pas eu renonciation, elle procède au partage et envoie un avis de partage à chacun des ex-conjoints. Depuis le 1er juillet 1999, les ex-conjoints de fait peuvent également présenter conjointement une demande de partage de leurs revenus de travail pour la période de vie commune. Ils devront avoir cessé de faire vie commune après le 30 juin 1999 et être séparés depuis au moins douze mois avant de pouvoir présenter une demande de partage à la Régie.

La Régie offre aux conjoints qui veulent mettre fin à leur mariage la possibilité d'obtenir une simulation des effets du partage sur leur rente de retraite avant de prendre une décision. Cette année, nous avons fait 3 913 simulations et analysé 20 667 jugements. Le partage a été fait et les avis de partage expédiés pour 9 388 de ces jugements. L'an passé, nous avions analysé 22 400 jugements et expédié des avis de partage pour 10 075 de ces jugements.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 1999-2000	1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 85 % des demandes de partage des revenus de travail en moins de 30 jours.	**79 %**	58 %	95 %*

Note : La Régie n'a pu atteindre l'objectif qu'elle s'était fixé, mais le délai moyen de traitement des demandes de partage a été de 18 jours cette année, comparativement à 31 jours en 1998-1999. De plus, l'embauche de nouveaux employés a permis de redresser la situation, car au cours des deux derniers trimestres, plus de 92 % des demandes ont été traitées en moins de 30 jours.

* En 1997-1998, l'objectif était de traiter 90 % des demandes en moins de 45 jours.

Le relevé de participation

Le relevé de participation sert à informer les Québécois et Québécoises sur les cotisations qu'ils ont versées au Régime de rentes. Il indique le montant de la rente de retraite qu'ils ont acquise et celui de la rente qu'ils pourront recevoir à l'âge de la retraite s'ils continuent à cotiser au même rythme. De plus, le relevé de participation indique les montants qui pourraient être versés au cotisant en cas d'invalidité, ou à sa famille en cas de décès.

Pour concrétiser sa volonté de convaincre les travailleurs et travailleuses de l'importance de planifier financièrement leur retraite, la Régie a poursuivi ses activités pour leur faire connaître le relevé de participation. En 1999-2000, nous avons délivré 555 141 relevés de participation, dont 373 969 de notre propre initiative ou à la demande du cotisant, et 181 172 par l'entremise d'environ 500 employeurs.

Objectif Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Envoyer 500 000 relevés de participation.	**555 141**	748 481	523 967

La retraite progressive

La Régie offre aussi la possibilité aux travailleurs salariés de 55 ans et plus de réduire leur temps de travail, c'est-à-dire de prendre progressivement leur retraite sans pour autant diminuer leur rente de retraite. Les travailleurs intéressés doivent conclure une entente avec leur employeur pour continuer à cotiser au Régime de rentes comme si leur salaire n'avait pas été réduit. Pour leur faciliter la prise de décision, nous leur offrons de faire une simulation des effets de la retraite progressive sur leur future rente de retraite. En 1999-2000, nous avons fait 140 simulations et autorisé sept visas de retraite progressive.

L'attribution des rentes

La rente de retraite

Au cours de l'année, la Régie a reçu 69 457 demandes de rente de retraite, comparativement à 66 832 en 1998-1999, soit une augmentation de 3,9 %.

Objectif Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 80 % des demandes de rente de retraite en moins de 30 jours.	**79 %**	73 %*	84 %*

Note : N'eût été du temps de formation et d'apprentissage des employés relié à la mise en place du nouveau système des lettres-modèles à la fin du premier trimestre et des problèmes techniques dans les échanges d'information avec un autre organisme, l'objectif aurait été dépassé.

* En 1997-1998 et 1998-1999, l'objectif était de traiter 85 % des demandes en moins de 30 jours.

La division de la rente

Sur demande d'un bénéficiaire marié ou de son conjoint, la Régie peut, à certaines conditions, diviser la somme de leurs deux rentes. Depuis le 1er juillet 1999, il est aussi possible pour les conjoints de fait de diviser la rente de retraite. La demande doit être faite par les deux conjoints. En 1999-2000, la Régie a reçu 2 015 demandes de division de rente de retraite.

Les demandes de rente de conjoint survivant

La Régie a également reçu 22 739 demandes de rente de conjoint survivant, comparativement à 23 212 l'année précédente.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 1999-2000	1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 75 % des demandes de rente de conjoint survivant en moins de 30 jours.	**67 %**	74 %	75 %

Note : L'implantation du nouveau système des lettres-modèles et l'absence prolongée de deux employés ont eu pour effet d'augmenter le nombre de dossiers en attente de traitement aux deux premiers trimestres. La Régie a pris des mesures de redressement, ce qui a permis, au cours des deux derniers mois, d'atteindre l'objectif et même de le dépasser.

Les demandes de rente d'invalidité

La Régie a reçu 17 975 demandes de rente d'invalidité, soit 4,2 % de plus que l'année précédente (17 258).

Objectif	Résultats		
Plan d'action 1999-2000	1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 60 % des demandes de rente d'invalidité en moins de 60 jours pour les cas où les dossiers sont complets.	**48 %**	54 %	49 %*

Note : La diminution de la productivité pendant la période de formation et d'apprentissage des employés pour la mise en opération du nouveau système de lettres-modèles au premier trimestre, l'augmentation du nombre de demandes ainsi que des problèmes techniques dans les échanges d'information avec un autre organisme n'ont pas permis d'atteindre l'objectif. Pour pallier le manque de ressources affectées à ce traitement et améliorer les résultats à moyen terme, quatre employés ont reçu une formation pour le traitement administratif de ce type de rente et deux nouveaux médecins sont entrés en fonction au début du mois d'octobre.

* En 1997-1998, l'objectif était de traiter 50 % des demandes de rente d'invalidité en moins de 60 jours.

Les contrôles de qualité

Toujours dans le but de mieux servir sa clientèle, la Régie exerce depuis 1995, des contrôles sur la qualité des traitements menant à l'acceptation ou au refus des demandes de rentes. Un mécanisme de rétroaction permet la correction des erreurs et, au besoin, la modification des procédures de travail.

Objectifs Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Maintenir à moins de 0,75 % le nombre de dossiers qui présentent une ou plusieurs erreurs à incidence financière lors de l'attribution de la **rente de retraite.**	**0,18 %**	0,44 %*	1,05 %*
Maintenir à moins de 0,75 % le nombre de dossiers qui présentent une ou plusieurs erreurs à incidence financière lors de l'attribution de la **rente de conjoint survivant.**	**0,26 %**	0,74 %*	0,50 %*
Maintenir à moins de 1 % le nombre de dossiers qui présentent une ou plusieurs erreurs à incidence financière lors de l'attribution de la **rente d'invalidité.**	**0,98 %**	1,38 %	s/o**

Note : La diminution du taux d'erreur pour l'attribution de la rente d'invalidité est principalement due à une baisse du nombre d'erreurs sur la date de cessation de travail, surtout dans le cas des travailleurs autonomes. Cette amélioration est attribuable à la formation dispensée aux employés en janvier 1999 et à la révision systématique de toutes les demandes des travailleurs autonomes par les chefs d'équipe.

* En 1997-1998 et en 1998-1999, les objectifs pour l'attribution de la rente de retraite et de la rente de conjoint survivant étaient de maintenir à moins de 1 % le nombre de dossiers qui présentent une ou plusieurs erreurs à incidence financière.

** s/o : sans objet, absence de données comparatives

Les demandes de révision

Toute personne qui a des raisons de contester une décision que la Régie a rendue à son égard peut en demander la révision dans les douze mois suivant la date de cette décision. En 1999-2000, la

Régie a reçu 4 600 nouvelles demandes de révision et rendu 4 584 décisions, comparativement à 4 544 demandes et 4 985 décisions en 1998-1999. Les décisions concernant la retraite (7 %), l'invalidité pour raisons non médicales (17 %), la survie (14 %) et le partage des gains (6 %) ont été rendues dans un délai moyen de 37 jours. Quant à celles qui concernent l'invalidité pour raison médicale (56 %), elles l'ont été en 144 jours en moyenne parce qu'elles nécessitaient une opinion médicale et, souvent même, l'expertise d'un spécialiste externe.

Les principales raisons pour lesquelles les décisions rendues en première instance sont changées après l'étude de la demande de révision sont les suivantes :

- Le rapport du médecin expert qui a examiné le client à notre demande nous amène à reconsidérer notre décision ;
- Des informations additionnelles ont été soumises par le client à l'appui de sa demande.

Objectifs Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Répondre à 80 % des demandes de révision concernant la rente d'invalidité en moins de 150 jours.	**65 %**	81 %*	68 %*
Répondre à 90 % des demandes de révision concernant la rente de retraite en moins de 90 jours.	**88 %**	49 %	68 %
Répondre à 90 % des demandes de révision concernant la rente de conjoint survivant en moins de 90 jours.	**89 %**	68 %	89 %
Répondre à 90 % des demandes de révision concernant le partage des revenus de travail en moins de 90 jours.	**93 %**	94 %	94 %

Note : L'établissement de priorités dans les dossiers à traiter a permis d'atteindre ou de s'approcher de très près des objectifs de traitement des demandes de partage des revenus de travail, de rente de retraite et de rente de conjoint survivant.

Par contre, le délai nécessaire au remplacement de deux médecins qui ont quitté leur emploi en cours d'année, la période de familiarisation des nouveaux médecins et l'absence prolongée d'une employée affectée au traitement administratif des dossiers ont empêché d'atteindre l'objectif de traitement des demandes de révision de la rente d'invalidité.

* En 1997-1998 et en 1998-1999, l'objectif était de répondre à 80 % des demandes de révision concernant la rente d'invalidité en moins de 180 jours.

Les contestations devant le Tribunal administratif du Québec

Tout refus en révision peut être contesté devant le Tribunal administratif du Québec. Depuis le 1er avril 1999, le Tribunal a reçu 1 054 contestations en vertu du Régime de rentes, soit 105 de moins qu'il n'en avait reçues en 1998-1999. De ce nombre, 809 concernaient la rente d'invalidité.

Le Tribunal administratif du Québec a rendu 540 décisions concernant le Régime de rentes. Les décisions de la Régie ont été maintenues dans 90 % des cas.

	1999-2000		1998-1999	
Type de décision	Nombre	Favorables à l'appelant	Nombre	Favorables à l'appelant
Rente d'invalidité	**401**	**48**	436	54
Autres	**139**	**7**	246	15
Décisions rendues	**540**	**55**	682	69

La vérification du maintien de l'admissibilité à une rente

La Régie fait des démarches pour vérifier si les personnes qui reçoivent une rente répondent toujours aux conditions d'attribution. À cette fin, depuis le mois d'octobre 1998, elle demande à tous les bénéficiaires demeurant à l'extérieur du Canada de remplir une déclaration d'identité tous les deux ans afin de s'assurer qu'ils sont toujours en vie.

De plus, lorsque des revenus de travail sont inscrits au nom d'un bénéficiaire de la rente d'invalidité, elle vérifie s'il a repris le travail et, s'il y a lieu, elle exige une réévaluation médicale. S'il est établi que le bénéficiaire ne peut plus être considéré comme invalide, la Régie met fin au paiement de la rente. Un remboursement peut même être exigé. Les prestations d'invalidité de 264 bénéficiaires ont été terminées ou annulées après analyse de leurs revenus. Ceci représente pour l'avenir, 14,6 millions de dollars de prestations en moins.

La Régie demande également, si elle le juge à propos, une réévaluation médicale pour certaines personnes à qui une rente d'invalidité est accordée. Par suite de ces vérifications, en 1999-2000, le paiement de 47 rentes d'invalidité a été interrompu, ce qui représente pour l'avenir, 2,6 millions de dollars de prestations en moins.

Informer la clientèle

La Régie utilise plusieurs moyens pour faire connaître ses programmes et services. Il importe donc de vérifier si ses messages sont effectivement reçus et compris par les Québécois et Québécoises.

Dans son Plan d'action 1999-2000, la Régie s'est engagée à mesurer annuellement, au cours des cinq prochaines années, le niveau de connaissance des éléments de base du Régime de rentes de la part de la population active, et à vérifier si ses activités d'information et la distribution des relevés de participation aux 40 ans et plus contribuent à les convaincre de la nécessité de préparer financièrement leur retraite. Ces informations serviront également à établir la cible à atteindre au cours des prochaines années pour quelques objectifs du plan d'action annuel de la Régie.

Au cours des mois de février et mars 2000, la Régie a mené un sondage dans le but de réunir un certain nombre d'informations sur différents sujets, et notamment sur le niveau de confiance envers le Régime de rentes du Québec, la notoriété de la Régie, la connaissance des éléments de base du Régime. La population visée par l'étude était constituée de l'ensemble des personnes de 18 ans et plus, résidant au Québec. L'échantillon total était de 1 500 répondants.

Selon la méthodologie retenue, qui s'inspire de celle qui a été élaborée par l'agence américaine qui administre le régime public de pension (Social Security Administration), une personne est considérée comme « connaissant le Régime de rentes » si elle répond correctement à plus de 70 % des questions relatives aux éléments de base du Régime. Les résultats de l'étude démontrent que 43,8 % des personnes connaissent les éléments de base du Régime.

Enfin, selon les personnes consultées dans ce même sondage et ayant reçu le relevé de participation au cours de la dernière année, 33,8 % se disent influencées par le relevé de participation dans leurs décisions relatives à la planification financière de la retraite. La contribution des activités d'information à la sensibilisation des 40 ans et plus n'a pas encore été mesurée. Elle le sera au cours du prochain exercice.

Les frais d'administration du Régime de rentes

Au cours des dix dernières années, les frais d'administration du Régime de rentes sont passés de 70,85 $ à 49,60 $ (en dollars constants) par bénéficiaire. Ce coût exclut les sommes versées au ministère du Revenu du Québec en paiement des frais de perception.

Objectif	Résultats		
Plan d'action 1999-2000	1999-2000	1998-1999	1997-1998
Compte tenu de l'ampleur des projets à réaliser, nous maintenons l'objectif de réduire à 54,44 $ le ratio des frais d'administration par bénéficiaire, soit une baisse de 1 % par rapport à celui établi au 31 mars 1997 qui était à 54,90 $.	**49,60 $ (- 8 %)**	53,73 $ (- 1 %)	54,03 $ (- 6 %)

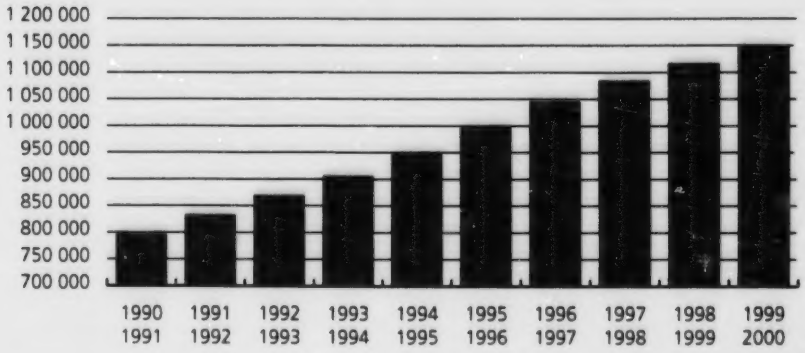
Note : L'année financière de référence est celle qui s'est terminée le 31 mars 1997, moment où la Régie a été reconnue unité autonome de service.

La Régie a su contenir la croissance de ses dépenses d'administration grâce à la révision de ses processus de travail, des investissements dans ses systèmes et la contribution de ses employés. Depuis le 31 mars 1997, le ratio des frais d'administration par bénéficiaire a diminué en moyenne de 5 % par année. Au cours de la même période, la clientèle a augmenté en moyenne de 3,3 % par année.

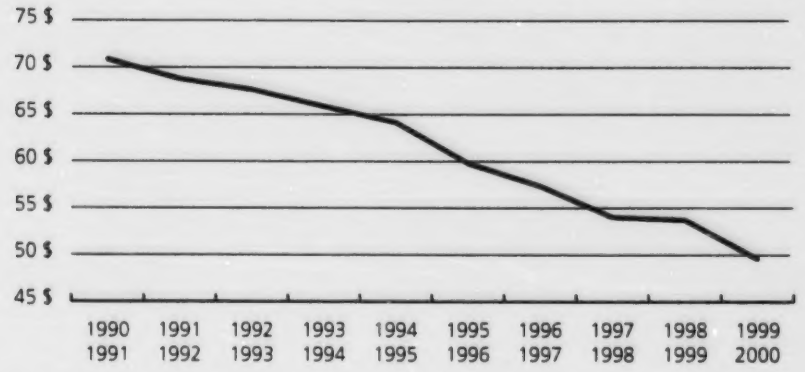
Régime de rentes au quotidien

Les deux graphiques suivants illustrent l'évolution du nombre de bénéficiaires du Régime de rentes au cours des dix dernières années, ainsi que l'évolution des coûts annuels par bénéficiaire pour la même période. Les valeurs sont converties en dollars de mars 2000 de façon à corriger le biais causé par l'inflation.

Évolution du nombre de bénéficiaires du Régime de rentes



Évolution des coûts annuels par bénéficiaire



Régimes complémentaires de retraite au quotidien

La Régie a un double mandat à l'égard des régimes de retraite en vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle doit d'une part s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes sont conformes à la loi. D'autre part, elle doit promouvoir la planification financière de la retraite, notamment, en favorisant l'établissement et l'amélioration des régimes de retraite.

La Régie est chargée d'enregistrer les régimes ainsi que les modifications qui leur sont apportées, et de veiller à la protection des droits des participantes et participants. Elle fournit information et soutien à la clientèle des régimes de retraite et intervient dans les terminaisons de régimes pour s'assurer que la loi est respectée.

Les régimes complémentaires

Au 31 mars 2000, la Régie avait 2 478 régimes complémentaires de retraite sous sa surveillance, soit 61 de moins que l'année dernière. On estime à 520 000 le nombre de travailleuses et travailleurs couverts par les régimes complémentaires surveillés par la Régie. De ce nombre, 484 000 travaillent au Québec, tandis que 36 000 travaillent hors du Québec.

Le Québec compte près de trois millions de travailleuses et travailleurs. Environ 1 726 000 d'entre eux ne sont pas couverts par un régime de retraite. Le tableau suivant résume la répartition approximative de l'ensemble des travailleurs du Québec.

	Nombre de travailleurs du Québec		Pourcentage
Travailleurs couverts par un régime complémentaire			
Régimes surveillés par la Régie			
Régimes de municipalités et d'organismes paramunicipaux	60 000		2 %
Régimes d'autres organismes gouvernementaux incluant les universités	54 000		2 %
Régimes privés	370 000		12 %
Somme partielle		484 000	16 %

	Nombre de travailleurs du Québec		Pourcentage	
Travailleurs couverts par un régime complémentaire (suite)				
Régimes non surveillés par la Régie				
Régimes surveillés par une autre autorité canadienne	290 000		10 %	
Autres régimes des secteurs public et parapublic*	500 000		16 %	
Somme partielle		790 000		26 %
Total		**1 274 000**		**42 %**
Travailleurs non couverts par un régime complémentaire		**1 726 000**		**58 %**
Total des travailleurs du Québec		**3 000 000**		**100 %**

* Ces régimes sont administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances.

Les régimes de retraite simplifiés

Depuis 1994, la Régie offre le régime de retraite simplifié, un régime à cotisation déterminée administré par un établissement financier, et auquel plusieurs employeurs peuvent adhérer.

À ce jour, treize régimes de retraite simplifiés sont actifs et environ 250 employeurs y adhèrent. L'important avec ce type de régime, c'est le nombre de travailleurs et travailleuses qui y participent. Selon les déclarations annuelles de renseignements présentées en 1999, leur nombre s'élevait à 10 471 au 31 décembre 1998, soit une augmentation de 29 % par rapport à l'année antérieure.

Les instruments de transfert

Tout participant ou participante qui quitte un régime de retraite, sans pour autant prendre sa retraite, peut transférer la valeur de ses droits dans un compte de retraite immobilisé (CRI). Jusqu'à présent, la Régie a enregistré 610 contrats types soumis par les institutions financières.

Par contre, si le participant ou la participante désire prendre sa retraite, la valeur de ses droits peut être transférée dans un fonds de revenu viager (FRV) plutôt que d'être convertie en rente viagère. Quelque 348 contrats types de fonds de revenu viager ont été enregistrés jusqu'à maintenant.

Les ententes de réciprocité

Pour simplifier l'administration globale des régimes de retraite, la Régie peut conclure des ententes avec tout autre gouvernement ou organisme gouvernemental du pays, de sorte que les régimes qui couvrent des participants de plus d'une province ne relèvent que d'une seule autorité.

Parmi les régimes surveillés par la Régie, près de 400 le sont en vertu d'ententes de réciprocité déjà conclues avec les représentants des autorités de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, de la Saskatchewan, de Terre-Neuve et du gouvernement fédéral agissant en son nom et au nom des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon. Ces régimes comptent près de 36 000 participants et participantes qui travaillent hors du Québec. Les autres autorités (excluant le gouvernement fédéral) surveillent, au nom de la Régie, 1 635 régimes couvrant environ 124 000 travailleurs et travailleuses du Québec.

La surveillance des régimes

La Régie exerce une surveillance sur les régimes complémentaires de retraite selon une approche qui tient compte du risque qu'ils présentent sur le plan de la gestion financière, du respect des droits de base des participants et de la transparence de l'administration. Cette approche permet notamment de cibler les interventions de la Régie, d'adapter les actions en fonction du risque et d'allouer plus efficacement les ressources.

En 1999-2000, la Régie s'est fixé comme objectif de détecter les régimes à examiner sur le plan financier dans les 90 jours de la réception des déclarations annuelles de renseignements complètes et d'en entreprendre ensuite l'analyse en commençant par les plus risqués. Une fois que les régimes ont été examinés et les problèmes décelés, une intervention est faite auprès des administrateurs si cela est nécessaire.

Objectif Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Dans les 90 jours de la réception de la déclaration annuelle de renseignements complète, détecter les régimes à examiner sur le plan financier et en entreprendre ensuite l'analyse en commençant par les plus risqués.	**98 %**	96 %	63 %

Note : En 1999-2000, les déclarations annuelles de renseignements visées sont celles des régimes dont l'exercice financier se termine en 1998. Un total de 2 161 déclarations annuelles ont été reçues au cours de l'année.

À l'hiver 1999, la Régie a commencé l'analyse de relevés de droits de participants à des régimes de retraite. Les relevés sont examinés quant à leur clarté et à leur intégralité de sorte que les corrections nécessaires puissent leur être apportées. La Régie s'assure que les droits accordés respectent les minima prévus par la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Au printemps, les premiers comptes rendus d'examen des relevés de droits ont été envoyés aux administrateurs des régimes et aux producteurs des relevés de droits.

La terminaison

La loi impose des règles précises pour l'établissement et l'acquittement des droits à la terminaison d'un régime. Au 31 mars 2000, 345 régimes étaient en voie d'être retirés de la surveillance de la Régie : 89 % qui se terminent totalement, 9 % qui se fusionnent à d'autres et 2 % dont la surveillance est transférée à un autre organisme. Parmi les régimes qui se terminent, 167 étaient à l'étape de la radiation de l'enregistrement. La radiation est une étape administrative qui n'affecte pas les droits des participants puisque, généralement, les droits ont déjà été acquittés.

Les demandes de révision

Toute personne qui n'est pas d'accord avec une décision ou une ordonnance de la Régie à propos d'un régime de retraite peut en demander la révision par écrit dans les 60 jours de la date où elle l'a reçue. L'objectif de répondre à 75 % des demandes dans un délai de 90 jours a été respecté cette année. Les décisions en révision peuvent faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif du Québec, section des affaires économiques, dans les 30 jours qui suivent la date où elles ont été notifiées.

Les renseignements à la clientèle

Afin de protéger les droits des participants et participantes, la Régie doit veiller à ce que les administrateurs de régimes, les conseillers en avantages sociaux et les établissements financiers appliquent la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et ses règlements. La Régie met à la disposition de la clientèle un service de renseignements par téléphone, par courrier et par entrevue et elle participe à diverses conférences.

En 1999-2000, la Régie a reçu près de 7 300 demandes de renseignements par téléphone. Malgré les recherches que peuvent nécessiter les demandes de cet ordre, les responsables de l'information y ont généralement répondu le jour même ou le lendemain.

La Régie a de plus reçu 402 demandes de renseignements par courrier, comparativement à 348 pour l'année 1998-1999. Ces demandes proviennent en majorité des participants et des administrateurs de régimes. La Régie a continué de favoriser la communication téléphonique dès la première intervention.

Le Programme de formation des membres de comité de retraite

Dans sa *Charte des services à la clientèle*, la Régie s'engage à informer les membres des comités de retraite de leurs droits et responsabilités. À ce titre, un programme de formation a été mis sur pied. Il est en vigueur depuis 1996 et il comprend maintenant quatre cours qui complètent les sujets déjà couverts par l'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux (ICRA).

À l'automne 1999, la programmation annuelle de la Régie a été envoyée pour la première fois aux administrateurs de régimes pour leur permettre de mieux planifier leur participation. Voici les statistiques comparatives concernant cette participation :

Cours	1999-2000		1998-1999	
	Nombre de sessions	Nombre de participants	Nombre de sessions	Nombre de participants
Sessions d'accueil à l'intention des nouveaux membres de comité de retraite	9	216	8	242
Cours sur la façon de remplir les formulaires demandés par la Régie	3	62	2	63
Cours sur le partage des droits dans un régime de retraite à l'intention des administrateurs de régimes de retraite	4	108	7	203
Cours portant sur l'environnement fiscal des régimes de retraite	6	311		

Le cours sur l'environnement fiscal des régimes de retraite a été donné pour la première fois au printemps 1999, en collaboration avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada. De plus, dans le but d'offrir les sessions d'accueil et les cours de formation à un plus grand nombre de régions du Québec, la Régie a fait un sondage en mars 2000 pour déterminer les régions où les besoins de formation sont les plus grands. Les résultats du sondage seront connus au cours de la prochaine année.

Les publications

La Régie publie divers documents, tels : la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite - annotations et commentaires*, *Les Régimes de retraite - Des garanties nouvelles*, le *Guide de la déclaration annuelle de renseignements*, le *Guide du membre de comité de retraite* (*mis à jour en juin 1999*) et la brochure *Pour mieux connaître les CRI et le FRV*.

En plus d'articles dans différentes revues spécialisées, la Régie a publié au cours de l'année trois numéros de *La Lettre express*. Ce bulletin d'information est destiné aux administrateurs de

régimes, à leurs conseillers et aux établissements financiers et il vise à les informer rapidement des développements sur le plan législatif ou administratif dans le domaine des régimes de retraite. Les clients peuvent s'inscrire par Internet sur une liste de distribution s'ils désirent être informés à l'avance de la parution d'un nouveau bulletin d'information. Elle a aussi écrit aux administrateurs de régimes afin de leur rappeler leurs responsabilités à l'égard du passage à l'an 2000 et pour les aviser de porter attention à la démutualisation de certaines sociétés d'assurance.

Les frais d'administration des régimes complémentaires

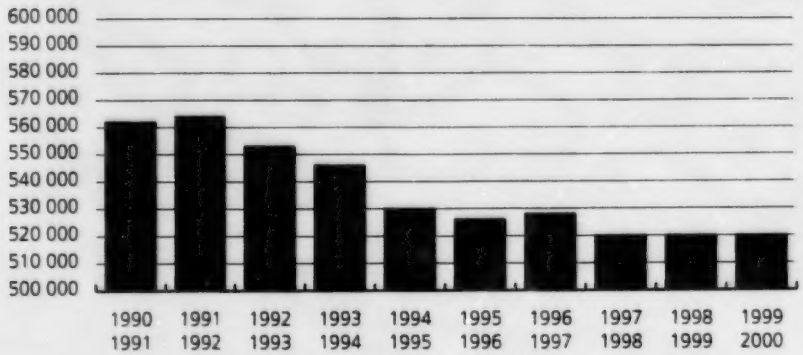
Les activités liées à la surveillance des régimes complémentaires de retraite sont financées à même les droits versés par les caisses de retraite assujetties. Un fonds distinct permet de comptabiliser les revenus et dépenses liés à ce mandat.

Objectifs	Résultats		
Plan d'action 1999-2000	1999-2000	1998-1999	1997-1998
S'assurer que la tarification n'entraîne pas de débours globaux supérieurs pour l'ensemble des régimes, en ce qui a trait à la surveillance de base exercée par la Régie.			
S'assurer que le solde du Fonds RCR demeure supérieur à 1 000 000 $.	3 134 000 $	2 326 000 $	1 260 300 $

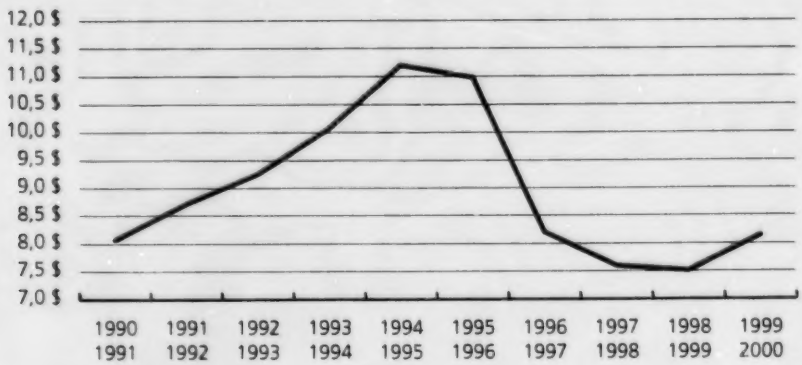
Note : En 1999-2000, la tarification a été maintenue et un excédent de 808 000 $ des revenus sur les dépenses a été réalisé et le solde du Fonds a atteint un sommet. Cette réserve est importante, car elle doit permettre de financer les hausses de dépenses des prochaines années (projets d'amélioration et réforme de la loi et des règlements), et de faire face aux imprévus ou aux baisses de revenus.

Les deux graphiques qui suivent illustrent l'évolution du nombre de participants des régimes complémentaires de retraite au cours des dix dernières années, ainsi que l'évolution des frais d'administration associés à la surveillance des régimes complémentaires de retraite par participant pour la même période. Les valeurs sont converties en dollars de mars 2000 de façon à corriger le biais causé par l'inflation.

Évolution du nombre de participants des régimes complémentaires de retraite sous la surveillance de la Régie



Évolution des frais d'administration des régimes complémentaires par participant



On constate que les efforts des dernières années ont permis de ramener les frais d'administration par participant à un niveau moindre qu'il y a dix ans. Sur l'ensemble de la période considérée, le coût moyen (en dollars du 31 mars 2000) était de 8,07 $ en 1990-1991, puis il est passé à 11,20 $ en 1994-1995 pour revenir aujourd'hui à 8,15 $.

Au début des années 1990, l'entrée en vigueur d'une nouvelle loi avait exigé des efforts majeurs, tant pour le développement de la réglementation et des normes que pour la révision des méthodes de travail. Durant cette période, les efforts consacrés au service à la clientèle se sont considérablement accrus, notamment en ce qui a trait à la diffusion de l'information auprès des personnes engagées dans la gestion des régimes de retraite. Par la suite, une allocation plus efficace des ressources résultant de l'implantation de la nouvelle approche de surveillance a permis de réduire les coûts.

Régime de prestations familiales au quotidien

L'administration

Déjà responsable de l'administration du programme d'allocations d'aide aux familles depuis 1971, la Régie des rentes a été chargée d'administrer le régime de prestations familiales, qui est entré en vigueur le 1er septembre 1997. Pour ce dernier, elle relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance et de la ministre déléguée à la Famille et à l'Enfance.

Le régime de prestations familiales

Ce régime prévoit l'attribution d'une allocation familiale et d'une allocation pour enfant handicapé. Les prestations sont allouées pour chaque enfant admissible jusqu'à l'âge de 18 ans. Elles sont versées à la personne qui assume principalement la charge de ses soins et de son éducation et qui vit habituellement avec lui.

L'allocation familiale vise à assurer un meilleur soutien financier aux familles qui en ont le plus besoin. Elle est calculée en tenant compte du revenu familial, du nombre d'enfants et du fait que la famille est monoparentale ou biparentale. Le montant versé n'est donc pas le même pour toutes les familles.

L'allocation pour enfant handicapé est indépendante de l'allocation familiale. Pour la recevoir, il faut en faire la demande par écrit à la Régie. Elle vise à aider les familles à assumer la charge plus lourde que représentent la garde, les soins et l'éducation d'un enfant handicapé. Elle est accordée pour l'enfant ayant une déficience ou un trouble du développement qui le limite de façon importante dans les activités de la vie quotidienne pendant une période prévisible d'au moins un an. Le montant est le même pour tous, soit 119,22 $ par mois.

Le tableau suivant présente, pour chacune des allocations versées, une estimation du nombre d'enfants, du nombre de familles et des sommes versées au cours de l'année financière 1999-2000.

Type d'allocation	Nombre total d'enfants	Nombre total de familles	Somme totale versée (en millions $)
Allocation familiale	1 125 000	630 000	736,0
Allocation à la naissance*	52 100	50 300	73,0
Allocation pour enfant handicapé	22 600	21 500	35,5
Prestations familiales (total des divers types d'allocation)	s/o	s/o	844,5

* Cette allocation continue d'être versée pour les enfants nés avant le 1er octobre 1997.

L'allocation familiale

Pour permettre à la Régie d'établir le montant de l'allocation, la personne qui vit avec un enfant et en prend soin doit déclarer ses revenus chaque année au ministère du Revenu, et son conjoint également, si elle vit en couple. La Régie établit le montant de l'allocation des bénéficiaires à partir de l'information qu'elle reçoit du ministère du Revenu sur leur revenu familial de l'année précédente. En juillet, la Régie a fait parvenir un avis aux familles pour les informer du montant de l'allocation qu'elles recevront pour le mois d'août et les onze mois suivants.

Cette année, les critères d'émission des avis annuels, qui avaient été améliorés au cours des années passées, ont encore été raffinés. Ces améliorations ont permis de mieux cibler les familles à qui cette information est nécessaire. Conséquemment, le nombre d'avis est passé de 790 794 en 1998-1999 à 674 963 en 1999-2000.

La date du début de l'année d'allocation ayant été reportée de juillet à août, les avis ont pu être appuyés par un plus grand nombre de déclarations de revenus traitées au ministère du Revenu. Ces informations plus complètes et plus exactes ont permis de diminuer le nombre de dossiers pour lesquels une allocation temporaire devait être versée (51 543 en 1999-2000 comparativement à 92 871 en 1998-1999). Finalement, le barème des allocations familiales a été ajusté pour tenir compte de la bonification du gouvernement fédéral.

La Régie a atteint l'objectif qu'elle s'est fixé dans son Plan d'action 1999-2000 relativement au délai moyen de traitement des demandes d'allocation familiale pour les premières naissances.

Objectif Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter les demandes d'allocation familiale pour les premières naissances à l'intérieur d'un délai moyen de 21 jours.	**21 jours***	s/o**	s/o**

* Le délai de traitement est calculé à partir de la date de réception de l'information provenant de l'Agence des douanes et du revenu du Canada qui gère l'admissibilité à ce programme, jusqu'au moment où la Régie rend sa décision.

** s/o : sans objet, nouvel objectif de 1999-2000

L'allocation pour enfant handicapé

Le nouveau règlement sur l'allocation pour enfant handicapé, en vigueur depuis le 1er février 2000, précise les conditions à remplir pour recevoir cette allocation. Il reflète le consensus obtenu à la suite de la consultation de plusieurs intervenants, dont des spécialistes de la santé, des représentants d'associations de parents d'enfants handicapés, d'associations de professionnels de la santé et d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Les nouvelles conditions, basées sur l'importance du handicap, sont maintenant plus précises et réduisent la subjectivité dans l'évaluation de la demande d'allocation. Il n'est plus nécessaire que le handicap de l'enfant soit permanent, et les contraintes subies par l'entourage de l'enfant sont prises en considération.

Au cours de la dernière année, nous avons traité 4 350 demandes d'allocation pour enfant handicapé, comparativement à 3 651 en 1998-1999, soit 19 % de plus. La Régie a un objectif à l'égard du délai de traitement des demandes pour cette allocation. Les résultats sont les suivants :

Objectif Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 70 % des demandes d'allocation pour enfant handicapé en moins de 90 jours.	**65 %**	67 %	65 %

Note : La mise en œuvre, par l'équipe médicale, du nouveau règlement sur les conditions d'attribution de l'allocation pour enfant handicapé et l'absence prolongée d'un membre de cette équipe ont diminué temporairement la capacité de traiter les dossiers. Pour l'année, le délai moyen de traitement a été de 89 jours.

Les échanges d'information avec nos partenaires

Pour simplifier les démarches de la clientèle et s'assurer que les données transmises sont exactes et cohérentes, la Régie a conclu des ententes avec les principaux organismes concernés par l'administration de ce programme. Ainsi, sur une base régulière, le ministère du Revenu lui fournit l'information dont elle a besoin sur le revenu familial net, l'Agence des douanes et du revenu du Canada lui transmet les données sur les nouvelles naissances, les adoptions et les changements dans le dossier de la famille. Finalement, le ministère de la Solidarité sociale verse une aide financière aux familles dans le besoin en attendant le versement des prestations familiales, et la Régie la lui rembourse. Toutes ces ententes ont reçu l'aval de la Commission d'accès à l'information.

Informer l'ensemble de la clientèle

L'année 1999-2000 a été marquée par des modifications réglementaires aux deux programmes du régime de prestations familiales, l'allocation familiale et l'allocation pour enfant handicapé. Des actions de communication ont été réalisées pour informer la clientèle de ces changements.

Pour l'allocation familiale, la Régie a privilégié les communications directes appuyées de relations de presse. Ainsi, un dépliant rappelant les grandes lignes du programme d'allocation familiale et expliquant les changements apportés cette année a été joint à l'avis annuel. Par ailleurs, elle a rappelé aux familles du Québec l'obligation de produire une déclaration de revenus, entre autres, par des messages publicitaires à la radio.

En ce qui concerne l'allocation pour enfant handicapé, la Régie a produit une brochure d'information *L'allocation pour enfant handicapé* pour faire connaître ses nouvelles conditions d'attribution. Compte tenu de la clientèle particulière concernée, les diverses actions de communication ont été principalement orientées vers les milieux spécialisés.

Les renseignements téléphoniques et en entrevue

Au cours du dernier exercice, les préposés aux renseignements ont répondu à environ 528 000 appels concernant les prestations familiales, ce qui représente 45 % des appels acheminés à notre centre d'appels. Pour faire face au surcroît de travail occasionné par l'envoi des avis annuels, un centre temporaire de service téléphonique a été mis sur pied, auquel ont travaillé 35 étudiants.

Le système de réponse automatisée a permis de répondre à 45 623 appels sans l'intervention d'un préposé. Le service est offert 24 heures par jour, tous les jours de la semaine. Il permet de répondre aux questions simples ou d'ordre général. Les personnes qui appellent peuvent aussi parler à un préposé aux heures d'ouverture du centre d'appels.

Les clients peuvent également rencontrer un préposé dans les centres de service de Montréal, Québec, Chicoutimi, Drummondville, Hull, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières aux heures d'ouverture, ou sur rendez-vous, dans 60 autres villes. Le personnel a accès aux dossiers et peut fournir à la clientèle l'information dont elle a besoin.

Récupération des sommes versées en trop

Dans son Plan d'action 1999-2000, la Régie s'est engagée à améliorer la performance de son processus de récupération des sommes versées en trop aux bénéficiaires des allocations.

Au cours de l'exercice 1999-2000, des activités se sont ajoutées à celles déjà en place depuis la révision de la politique de gestion des comptes à recevoir de l'automne 1998. Parmi elles, citons une majoration des taux de récupération qui permet de compenser plus rapidement le remboursement des sommes payées en trop à même les nouvelles allocations versées. De plus, la diminution de la durée de versement de l'allocation temporaire de douze à trois mois a permis de réduire considérablement la création de comptes à recevoir découlant du versement de cette allocation. Finalement, depuis février 2000, la Régie a recours à la compensation fiscale dans le cas où ses activités de perception se sont avérées infructueuses. Ce recours est appliqué par le ministère du Revenu qui retient les sommes dues à la Régie à même les remboursements d'impôt.

L'ensemble des mesures instaurées depuis septembre 1998 par la révision de la politique de gestion des comptes à recevoir a permis une nette amélioration de la récupération moyenne mensuelle des sommes versées en trop. Ainsi, le montant moyen de cette récupération mensuelle, qui était de 386 000 $ avant la révision de la politique, est passé à 631 000 $ en mars 2000.

Les contrôles de qualité

Depuis 1998-1999, la Régie effectue des contrôles de qualité dans ses dossiers. Les résultats de 1999-2000 démontrent que le pourcentage de dossiers contenant une ou plusieurs erreurs à incidence financière a été de 1,19 %, soit une amélioration par rapport aux résultats de l'année précédente (1,36 %).

Dans son Plan d'action 1999-2000, elle s'est engagée à établir, pour la fin du premier trimestre, un objectif concernant les résultats de ces contrôles. En se basant sur les résultats connus à ce moment, elle s'est donc fixé, pour 2000-2001, l'objectif de maintenir ce pourcentage en deçà de 1,30 %.

Les demandes de révision

La personne qui estime injustifiée la décision que la Régie a rendue en réponse à sa demande d'allocation a 90 jours pour en demander la révision. La décision en révision peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif du Québec.

La Régie a rendu 1 250 décisions par suite de demandes de révision, dont 290 concernaient l'allocation pour enfant handicapé et 960 les allocations familiales. En 1998-1999, elle en avait rendu 1 517, dont 467 concernaient l'allocation pour enfant handicapé et 1 050 les allocations familiales. Le nombre élevé de demandes en révision pour les allocations familiales vient du fait que les bénéficiaires sont nombreux à s'opposer au remboursement des prestations que la Régie leur a versées en trop faute d'avoir été informée d'un changement dans la situation de la famille. La façon d'établir le montant de l'allocation familiale est aussi contestée.

Il est à noter que l'équipe médicale qui traite les demandes d'allocation pour enfant handicapé est la même que celle qui traite les demandes en révision. Pour assurer l'impartialité dans le traitement, le dossier en révision n'est pas confié au médecin qui a rendu la décision en première instance.

La Régie n'a pas atteint les objectifs fixés quant au délai de traitement des demandes de révision, comme l'indique le tableau suivant.

Objectifs Plan d'action 1999-2000	Résultats 1999-2000	1998-1999	1997-1998
Traiter 90 % des demandes de révision d'allocation familiale dans un délai de 90 jours, d'ici le 31 mars 2000.	**85 %** note 1	s/o *	s/o *
Traiter 70 % des demandes de révision d'allocation pour enfant handicapé dans un délai de 120 jours.	**39 %** note 2	40 %**	35 %**

Note 1 : Pour l'année financière complète, 65 % des demandes ont été traitées dans le délai de 90 jours, mais c'était un objectif de fin de période. En mars 2000, 85 % des demandes ont été traitées dans un délai de 90 jours.

Note 2 : La mise en œuvre, par l'équipe médicale, du nouveau règlement sur les conditions d'attribution de l'allocation pour enfant handicapé et l'absence prolongée d'un membre de cette équipe ont diminué temporairement la capacité de traiter les dossiers. Un total de 290 décisions ont été rendues cette année, comparativement à 467 l'an passé.

* s/o : sans objet, nouvel objectif de 1999-2000

** En 1998-1999 et 1997-1998, l'objectif était de 90 jours.

Les contestations devant le Tribunal administratif du Québec

Tout refus en révision peut être contesté devant le Tribunal administratif du Québec. Depuis le 1er avril 1999, le Tribunal a reçu 120 contestations concernant les prestations familiales, soit 36 de plus qu'il n'en avait reçues en 1998-1999. De ce nombre, 33 concernaient l'allocation pour enfant handicapé.

Le Tribunal administratif a par ailleurs rendu 21 décisions qui se répartissent comme suit :

Type d'allocation	1999-2000 Nombre	1999-2000 Favorables à l'appelant	1998-1999 Nombre	1998-1999 Favorables à l'appelant
Allocation pour enfant handicapé	6	0	17	6
Allocation familiale et allocation à la naissance	15	1	14	5
Total des décisions rendues	21	1	31	11

Les frais d'administration

La Régie n'a pas jugé pertinent d'intégrer des objectifs sur les frais d'administration dans le Plan d'action 1999-2000 puisque l'actuelle Refonte du système des prestations familiales entraînera des modifications majeures tant au niveau des opérations qu'au niveau du service à la clientèle. Le niveau des frais d'administration, lorsque la Régie aura la responsabilité complète de l'admissibilité aux prestations familiales, permettra à la Régie d'établir des objectifs précis. Cette admissibilité est actuellement gérée par l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

Aperçu des états financiers

Exercice terminé le 31 mars 2000

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la *Loi sur les prestations familiales*. Ces états financiers présentent également les responsabilités qui lui ont été confiées pour la mise en œuvre et le développement du Régime d'assurance parentale.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Un pas de plus vers l'équilibre entre les revenus de cotisations et les rentes versées

Depuis 1983, la Régie a dû, chaque année, utiliser des revenus de placement et, pour certaines années, vendre des unités de dépôts à participation afin de dégager des liquidités suffisantes pour payer les rentes et prestations. Avec la réforme de la loi qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1998, et qui avait, entre autres, pour objectif d'assurer la pérennité du Régime, cette tendance s'est effectivement renversée.

Cette année, pour la première fois depuis 1994, la Régie a acquis, plutôt que vendu, des unités de dépôts à participation. Ses acquisitions se chiffrent à 1,06 milliard de dollars comparativement à des ventes de 188 millions l'année précédente.

Par ailleurs, le ratio des revenus de cotisation sur les dépenses de rentes et prestations s'établit maintenant à 85 % comparativement à 78 % pour l'exercice 1999 et à 70 % pour l'exercice 1998. Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 1997, l'équilibre devrait être atteint en 2002.

Actif net du Régime : 18 310 495 000 $

La Régie verse les rentes et les prestations aux participants et assume les frais d'administration du Régime à même les revenus de placement et les cotisations. L'exercice s'est terminé le 31 mars 2000 avec une augmentation de l'actif net de 2 157 088 000 $ comparativement à une diminution de 461 562 000 $ l'année dernière. Cette augmentation est essentiellement attribuable à la qualité des rendements obtenus sur les sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec. En effet, les revenus de placement sont de 3,1 milliards de dollars comparativement à 865 millions pour l'exercice terminé le 31 mars 1999.

Aperçu des états financiers

Au 31 mars 2000, le Régime avait ainsi accumulé un actif net de 18,3 milliards de dollars, soit 3,2 fois le montant des rentes et prestations versées au cours de l'exercice. Les fonds excédentaires sont confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec sous forme de dépôts à vue ou de dépôts à participation.

Immobilisations : 17 825 000 $

Au cours de l'exercice, la Régie a poursuivi ses investissements dans les équipements et logiciels informatiques afin de doter chaque employé d'un micro-ordinateur et lui permettre de voir à l'écran les données sur le client pour rendre une décision plus rapidement. Des investissements importants ont également été faits dans le développement de ses systèmes informatiques pour effectuer la transition de ses systèmes vers les nouvelles technologies, optimiser le centre d'appels et assurer le passage à l'an 2000.

Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec : 433 500 000 $

La hausse des revenus de cotisation ayant fait augmenter nos entrées de fonds, il devenait essentiel de revoir notre stratégie de gestion de l'encaisse. La Régie bénéficie maintenant d'une marge de crédit de 650 millions de dollars avec la Caisse de dépôt et placement du Québec comparativement à 200 millions dans le passé. Cette avance variable permet de financer les besoins de liquidité à court terme et peut être utilisée à des fins d'investissement.

Cotisations au Régime : 4 964 589 000 $

Le Régime est financé par les cotisations des travailleurs et des employeurs, lesquelles sont perçues par le ministère du Revenu du Québec.

Comparativement à l'exercice précédent, les revenus de cotisations ont augmenté d'environ 14,4 %. Cette hausse est attribuable à l'augmentation du taux de cotisation et à une meilleure performance de l'économie (augmentation du nombre d'emplois et augmentation de la rémunération hebdomadaire moyenne).

Revenus de placement : 3 080 699 000 $

Au cours de l'exercice, le rendement global sur les sommes déposées à la Caisse de dépôt et placement du Québec a été de 19,9 %, comparativement à 5,8 % pour l'exercice 1999, et à 19,3 % pour l'exercice 1998.

Aperçu des états financiers

Il est important de noter que la Régie, dans sa politique de placement avec la Caisse de dépôt, vise un rendement moyen, sur un horizon de long terme, qui est supérieur aux principaux indices de référence. Sur un horizon de cinq ans, le rendement annuel moyen sur ces sommes a été de 14,9 %.

Rentes et prestations versées : 5 799 178 000 $

L'augmentation de 4,0 % au cours de l'exercice 2000 est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de bénéficiaires et à l'indexation des rentes au 1er janvier.

Frais d'administration : 71 396 000 $

Seuls les postes qui sont importants financièrement et ceux pour lesquels des événements particuliers ont eu une incidence notable sur la dépense sont présentés ici.

Traitements et avantages sociaux : 36 032 000 $

L'augmentation des dépenses à ce titre est due, pour une grande part, aux augmentations salariales statutaires des employés.

Services professionnels : 3 725 000 $

En 1999, plusieurs études d'opportunité préalables à la décision de réaliser ou non des projets de développement ont été réalisées. Le coût de ces études n'est pas compté dans les dépenses capitalisables.

Frais de perception : 14 455 000 $

Au cours de l'exercice 1998, la Régie avait conclu une nouvelle entente avec le ministère du Revenu du Québec pour la perception des cotisations du Régime de rentes. Depuis lors, elle paie pour les services obtenus en fonction de leurs coûts réels plutôt que sur la base d'un taux fixe établi par le gouvernement. Comme le prévoit l'entente, les coûts réels seront révisés pour l'exercice 2001 et, d'ici là, les coûts initiaux sont indexés en fonction de la variation annuelle de l'indice des prix à la consommation.

Participation au financement du Tribunal administratif du Québec : 1 060 000 $

Il s'agit de frais payés pour le financement du Tribunal. Ils sont établis en fonction du nombre de décisions portées en appel. La somme versée à ce titre est déterminée annuellement par un décret du gouvernement.

Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2000, la Régie a convenu de revoir la politique de rémunération des liquidités du Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite. Le solde minimum annuel d'encaisse est maintenant rémunéré selon le rendement des dépôts à participation plutôt que celui des dépôts à vue. Cette nouvelle politique explique l'augmentation importante des revenus de placement.

Le surplus accumulé de ce fonds s'élève à 3 134 000 $ au 31 mars 2000. La Régie considère important de se constituer une telle réserve pour être en mesure de financer les hausses de dépenses prévues dans les années à venir (projets d'amélioration et réforme de la loi et des règlements) et pour faire face aux imprévus ou aux baisses de revenus de droits.

Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales

La croissance des dépenses est principalement due à l'indexation des salaires et à la nécessité d'augmenter l'effectif pour répondre aux besoins du service à la clientèle.

Au cours de l'exercice, d'importants efforts ont été consacrés à la refonte du système du régime de prestations familiales, ce qui a eu pour effet d'augmenter de façon importante le développement de systèmes informatiques présenté au poste d'immobilisations.

Fonds du Régime d'assurance parentale

Le Régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. La date d'entrée en vigueur de ce programme n'étant pas encore déterminée, les investissements pour la mise en place et le développement des systèmes ont été restreints.

1999 • 2000

Rapport du vérificateur

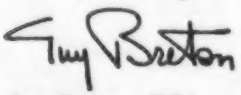
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié les bilans du fonds du Régime de rentes du Québec, du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite, du fonds pour l'administration du régime de prestations familiales et du fonds du régime d'assurance parentale de la Régie des rentes du Québec au 31 mars 2000 ainsi que l'état de l'évolution de l'actif net du fonds du Régime de rentes du Québec, l'état des revenus et dépenses et du solde du fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite et l'état des revenus et dépenses du fonds pour l'administration du régime des prestations familiales de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds de la Régie au 31 mars 2000, ainsi que de l'évolution de l'actif net du fonds du Régime de rentes et des revenus et dépenses des autres fonds pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 3. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Guy Breton, FCA
Québec, le 12 mai 2000

États financiers

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000

(en milliers de dollars)

	2000	1999	1998
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET			
Cotisations au Régime	4 964 589	4 339 495	3 734 236
Moins : Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues (note 5)	12 812	12 127	10 500
	4 951 777	4 327 368	3 723 736
Revenus de placement-net (note 6)	3 080 699	864 958	2 870 608
Autres revenus	31	112	460
	8 032 507	5 192 438	6 594 804
DIMINUTION DE L'ACTIF NET			
Rentes et prestations versées			
Rentes de retraite	4 030 252	3 863 849	3 674 357
Rentes de conjoint survivant	1 158 698	1 120 837	1 078 195
Rentes d'invalidité	496 173	479 670	464 124
Rentes d'orphelin	19 810	20 306	21 044
Rentes d'enfant de cotisant invalide	8 590	8 758	8 891
Prestations de décès	85 655	82 310	87 105
	5 799 178	5 575 730	5 333 716
Remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de la Solidarité sociale	4 845	5 167	5 465
	5 804 023	5 580 897	5 339 181
Frais d'administration (note 7)	71 396	73 103	70 912
	5 875 419	5 654 000	5 410 093
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ACTIF NET DU RÉGIME	2 157 088	(461 562)	1 184 711
ACTIF NET DU RÉGIME AU DÉBUT	16 153 407	16 614 969	15 430 258
ACTIF NET DU RÉGIME À LA FIN	18 310 495	16 153 407	16 614 969

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

REVENUS ET DÉPENSES ET SOLDE DU FONDS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000
(en milliers de dollars)

	2000	1999	1998
REVENUS			
Revenus de droits	4 525	4 665	4 584
Revenus d'intérêts	459	158	94
Autres revenus	63	68	20
	5 047	4 891	4 698
DÉPENSES			
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	3 377	3 023	3 085
Transport et communications	130	144	124
Services professionnels	95	23	103
Loyers	287	260	270
Entretien et réparations	56	26	40
Fournitures	24	25	17
Matériel et équipement	6	5	17
Autres dépenses	24	16	15
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	6	16	7
Amortissement des immobilisations attribué par le Fonds du Régime de rentes du Québec	167	136	95
Honoraires de tutelle et de liquidation de régimes	17	26	19
Amortissement des immobilisations du fonds	50	125	41
	4 239	3 825	3 833
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	808	1 066	865
SOLDE DU FONDS AU DÉBUT	2 326	1 260	395
SOLDE DU FONDS À LA FIN	3 134	2 326	1 260

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000 (en milliers de dollars)

	2000	1999	1998
REVENUS			
Contribution du gouvernement du Québec	12 429	10 096	6 923
DÉPENSES			
Intérêts sur billet à payer	131	232	-
Frais d'administration (note 4)			
Traitements et avantages sociaux	7 422	5 297	3 972
Transport et communications	1 479	1 376	1 376
Services professionnels	69	124	67
Loyers	758	680	411
Entretien et réparations	165	118	187
Fournitures	151	151	63
Matériel et équipement	10	6	11
Autres dépenses	24	29	5
Autres frais d'intérêts	11	60	-
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	13	36	18
Amortissement des immobilisations attribué par le Fonds du Régime de rentes du Québec	378	309	157
Amortissement des immobilisations du fonds	1 630	1 490	546
Amortissement des frais de mise en oeuvre	188	188	110
	12 429	10 096	6 923

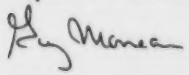
RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

BILAN DES FONDS
AU 31 MARS 2000
(en milliers de dollars)

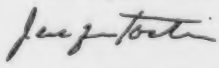
ACTIF	2000	1999	1998
FONDS DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC			
Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 8)	18 783 603	16 217 792	16 872 054
Cotisations à recevoir du ministère du Revenu du Québec	21 892	35 117	-
Débiteurs	5 513	5 268	5 818
Immobilisations (note 9)	17 825	14 507	11 045
	18 828 833	16 272 684	16 888 917
FONDS DE SURVEILLANCE DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE			
Encaisse	2 386	2 358	1 859
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	365	38	-
Immobilisations (note 9)	887	406	159
	3 638	2 802	2 018
FONDS POUR L'ADMINISTRATION DU RÉGIME DE PRESTATIONS FAMILIALES			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	932	344	566
Dû par le gouvernement du Québec	-	221	637
Immobilisations (note 9)	9 323	4 608	4 449
Frais de mise en oeuvre (note 10)	455	643	831
	10 710	5 816	6 483
FONDS DU RÉGIME D'ASSURANCE PARENTALE			
Dû par le fonds du Régime de rentes du Québec	-	147	124
Immobilisations (note 9)	4 037	3 689	2 409
Frais de mise en oeuvre (note 10)	2 028	2 028	2 028
	6 065	5 864	4 561

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président-directeur général,



Le vice-président du Conseil d'administration,



PASSIF ET SOLDE DES FONDS	2000	1999	1998
Chèques en circulation moins l'encaisse	35 437	33 142	32 325
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	433 500	45 400	189 804
Créditeurs	37 066	29 968	26 514
Cotisations à rembourser au ministère du Revenu du Québec	-	-	15 838
Dû aux autres fonds administrés par la Régie des rentes du Québec	1 244	529	383
Provision pour congés de maladie et vacances	11 091	10 238	9 084
	518 338	119 277	273 948
Solde du fonds - Actif net du Régime (note 2)	18 310 495	16 153 407	16 614 969
	18 828 833	16 272 684	16 888 917
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	-	-	307
Provision pour congés de maladie et vacances	504	476	451
	504	476	758
Solde du fonds	3 134	2 326	1 260
	3 638	2 802	2 018
Dû au gouvernement du Québec	175	-	-
Provision pour congés de maladie et vacances	381	286	224
Billet à payer (note 11)	10 154	5 530	6 259
	10 710	5 816	6 483
Dû au fonds du Régime de rentes du Québec	53	-	-
Billet à payer (note 11)	6 012	5 864	4 561
	6 065	5 864	4 561

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2000
(les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. Constitution et mandats de la Régie

La Régie a été instituée en juillet 1965 par la loi intitulée *Régime de rentes du Québec* (1965, chapitre 24). Elle administre la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9), la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (L.R.Q., chapitre R-15.1) et la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* (L.R.Q., chapitre R-17). L'administration de la *Loi sur les prestations familiales* (1997, chapitre 57) relève également d'elle. De plus, en 1997, le gouvernement lui a confié la responsabilité de la mise en œuvre et de l'administration du régime d'assurance parentale.

2. Description des programmes administrés par la Régie

La présente description est fournie à titre d'information. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les lecteurs devront se référer à la loi applicable selon le cas.

I) Régime de rentes du Québec :

La *Loi sur le régime de rentes du Québec* est entrée en vigueur le 1er janvier 1966. Le Régime de rentes du Québec est un programme obligatoire qui a pour objectif d'assurer aux travailleurs et aux personnes qu'ils ont à charge une protection de base contre la perte de revenu résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Financement et actif net du fonds du Régime de rentes du Québec

Le Régime est financé par les cotisations qui sont payées en parts égales par les salariés et leurs employeurs. Les travailleurs autonomes doivent verser les deux parts.

L'actif net du fonds du Régime de rentes représente les fonds accumulés pour le paiement des rentes et prestations, le remboursement de prestations d'aide sociale et les frais d'administration du Régime. Cet actif net ne couvre pas la valeur actualisée des rentes et prestations acquises et à payer. Au 31 mars 2000, l'actif net du Régime est de 18,3 milliards de dollars (1999 : 16,1 milliards de dollars, 1998 : 16,6 milliards de dollars), soit 3,2 fois le montant des rentes et prestations versées au cours de l'exercice 1999-2000.

Selon la dernière analyse actuarielle au 31 décembre 1997, en tenant compte du taux de cotisation de 7,8 % en 2000, et des augmentations successives prévues à la Loi, de 0,8 %, 0,8 % et 0,5 % pour atteindre un *taux permanent* de 9,9 % en 2003, le Régime sera en mesure de verser les rentes et prestations, payer les frais d'administration du Régime et rembourser le ministère de la Solidarité sociale des prestations d'aide sociale dues durant toute la période de projection, soit jusqu'en 2050. Les analyses actuarielles étant réalisées tous les trois ans, la prochaine sera effectuée en date du 31 décembre 2000.

Rente de retraite

La rente de retraite est payable à tous les cotisants de 60 ans ou plus, sous réserve des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant mensuel est égal à 25 % de la moyenne mensuelle des gains admissibles durant la période cotisable. Il est rajusté de 1/2 % par mois, à la baisse ou à la hausse, selon que la personne demande sa rente avant ou après l'âge de 65 ans. La rente mensuelle maximale payable à compter de 65 ans est de 762,92 $ au 31 mars 2000.

Rente de conjoint survivant

La rente de conjoint survivant est attribuée dans la mesure où le cotisant décédé a cotisé au Régime de rentes pendant au moins le tiers de sa période cotisable, sous réserve d'un minimum de trois années et d'un maximum de dix années. Le montant de la rente varie principalement selon l'âge du conjoint survivant et des gains et cotisations de la personne décédée. La rente mensuelle maximale payable à un conjoint survivant est de 685,69 $ au 31 mars 2000.

Rente d'invalidité

La rente d'invalidité est payable à tout cotisant qui est déclaré invalide au sens de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Le montant de la rente varie selon les gains et les cotisations de la personne invalide. La rente mensuelle maximale payable est de 917,40 $ au 31 mars 2000.

Rente d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide

Au 31 mars 2000, les rentes d'orphelin et d'enfant de cotisant invalide sont de 55,27 $ par mois et elles sont versées pour chacun des enfants à charge de l'individu décédé ou invalide.

Prestation de décès

La prestation de décès est payable en priorité à la personne qui a acquitté les frais funéraires, pourvu qu'elle en fasse la demande dans les 60 jours qui suivent le décès du cotisant. Après ce délai, elle est payable aux requérants qualifiés au sens de la *Loi sur le régime*

de rentes du Québec. Au 31 mars 2000, le montant de la prestation est de 2 500 $ pour tous les cotisants qui satisfont aux exigences du Régime.

Indexation des rentes

Les rentes sont indexées annuellement en fonction de l'indice moyen des prix à la consommation au Canada. Le taux d'indexation au 1er janvier 2000 a été de 1,6 %.

II) Régimes complémentaires de retraite :

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à ces lois. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite. Le fonds de surveillance est constitué à même les droits versés par les régimes complémentaires de retraite.

III) Programmes de prestations familiales :

La Régie administre le programme de prestations familiales en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. La Régie s'occupe des relations avec la clientèle ainsi que de l'émission des paiements à celle-ci.

La prestation familiale est versée aux personnes qui ont des enfants à charge de moins de 18 ans. Le montant varie selon le type de famille (monoparentale ou biparentale), le nombre d'enfants admissibles ainsi que le revenu familial de l'année précédente. Une allocation est également versée pour les enfants handicapés admissibles. Au 31 mars 2000, cette allocation est de 119,22 $ par mois.

La *Loi sur les allocations d'aide aux familles* prévoyait le versement d'une allocation à la naissance. Cette dernière est maintenue pour les enfants nés avant le 1er octobre 1997.

IV) Régime d'assurance parentale :

Le régime d'assurance parentale s'inscrit dans la politique familiale du gouvernement du Québec. Ce régime vise à soutenir les parents dans les soins qu'ils apportent aux nouveau-nés ou aux enfants adoptés, en créant de meilleures conditions d'accès aux congés de maternité ainsi qu'aux congés parentaux et en indemnisant plus généreusement ces congés. Ce régime n'est pas encore en vigueur.

3. Conventions comptables

Les états financiers ont été préparés par la direction de la Régie selon une méthode modifiée de la comptabilité d'exercice, méthode qui comporte des éléments de comptabilité de caisse et d'exercice, comme en font foi les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'acquisition. Le développement de systèmes informatiques est constitué de coûts directs de main-d'oeuvre capitalisés et d'autres coûts directs.

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

Ameublement et équipement de bureau	20 %
Équipement et logiciels informatiques	20 % et 33 1/3 %
Matériel roulant	33 1/3 %
Ordinateur	33 1/3 %
Équipement de bureautique	20 %
Développement de systèmes informatiques	20 % et 25 %

Les améliorations locatives sont amorties de façon linéaire sur la durée restante du bail.

Frais d'administration

Les frais d'administration sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Fonds du Régime de rentes du Québec

Sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation sont comptabilisés à la valeur marchande. Celle-ci est établie à partir de la juste valeur d'une unité déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Cotisations au Régime

Les cotisations au Régime comprennent les cotisations attribuées par le ministère du Revenu du Québec au cours de l'exercice. Ces montants sont provisoires et demeurent susceptibles de vérification et de rectification. Le cas échéant, les corrections sont inscrites aux cotisations de l'exercice au cours duquel elles sont connues.

3. Conventions comptables (suite)

Revenus de placement-net

Les intérêts versés sur les rentes et les prestations en vertu des dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* sont comptabilisés lors de leur paiement.

Les autres frais financiers et les revenus de placement sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Rentes et prestations versées

Les rentes et prestations sont comptabilisées lors de leur paiement.

Remboursement de prestations d'aide sociale

Le remboursement de prestations d'aide sociale est comptabilisé selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Autres fonds

Revenus

Les revenus que le fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite tire de la perception des droits et des pénalités sont comptabilisés lors de leur encaissement. Les autres revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les revenus du fonds pour l'administration de programmes d'aide aux familles sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Frais de mise en oeuvre

Les frais inhérents à la mise en œuvre du programme de prestations familiales et du régime d'assurance parentale comprennent, en plus des coûts directs, les intérêts ainsi qu'une quote-part des frais généraux et administratifs. Les frais de mise en œuvre sont amortis de façon linéaire sur une période de cinq ans, à compter de la date de début des activités du programme correspondant.

4. Partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes du Québec

Avant 1998-1999, le mode de partage des frais d'administration entre les divers fonds administrés par la Régie des rentes était établi selon le processus du coût marginal.

Le processus du coût marginal consistait à distinguer les dépenses que la Régie n'aurait pas eu à engager si elle avait administré uniquement le fonds du Régime de rentes du Québec, puis à répartir ces dépenses entre les autres fonds qu'elle administre dans la mesure des efforts qu'elle prévoyait consacrer à chacun.

À partir de 1998-1999 a débuté l'application d'un nouveau processus d'imputation des frais d'administration. Il consiste à imputer à chaque fonds administré par la Régie les dépenses directes qui lui sont propres et à répartir les dépenses indirectes en fonction des efforts que la Régie a prévu consacrer à chaque fonds.

5. Frais reliés aux activités de perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec

Le ministère du Revenu du Québec est, selon la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, l'organisme chargé de percevoir les cotisations pour le Régime. Dans le cadre de ce mandat, le ministère facture à la Régie des frais d'administration ainsi que d'autres frais reliés aux comptes à recevoir qu'il doit supporter. Ces frais sont déterminés par décret en fonction des dépenses réellement encourues par le ministère du Revenu du Québec. Cette évaluation des coûts réels sera mise à jour pour l'exercice 2000-2001 et tous les cinq ans par la suite. Entre deux évaluations, les frais seront indexés en fonction de différents indices.

	2000	1999	1998
Frais d'administration	14 455	14 326	14 100
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec	8 719	8 316	7 200
Revenus d'intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir	(3 737)	(3 580)	(3 100)
Créances irrécouvrables reliées aux cotisations non perçues	12 812	12 127	10 500
	32 249	31 189	28 700

6. Revenus de placement-net du fonds du Régime de rentes du Québec

	2000	1999	1998
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Revenus sur dépôts à participation	713 714	697 125	705 575
Intérêts sur dépôts à vue	6 983	6 653	1 985
Intérêts sur dépôts à terme	4 491	-	-
	725 188	703 778	707 560
Revenus d'intérêts et pénalités gagnés lors de l'émission de l'avis de cotisation	13 373	6 859	5 826
Revenus d'intérêts gagnés par le ministère du Revenu du Québec lors de la perception des comptes à recevoir (note 5)	3 737	3 580	3 100
	742 298	714 217	716 486
Intérêts sur emprunts	(451)	(135)	(79)
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(2 523)	(714)	(1 989)
Intérêts sur rentes et prestations	(1 821)	(1 339)	(1 744)
Intérêts supportés par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	(8 719)	(8 316)	(7 200)
	728 784	703 713	705 474
Modification de la valeur marchande des sommes confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Variation de la valeur marchande des dépôts à participation	1 085 815	(429 634)	1 745 506
Gains nets sur vente de placements	1 266 100	590 879	419 628
	2 351 915	161 245	2 165 134
	3 080 699	864 958	2 870 608

7. Frais d'administration du fonds du Régime de rentes du Québec

	2000	1999	1998
Traitements et avantages sociaux	36 032	35 390	33 670
Transport et communications	4 287	4 247	5 337
Services professionnels	3 725	4 988	3 927
Loyers	3 680	3 695	3 839
Entretien et réparations	1 178	992	904
Fournitures	369	475	553
Matériel et équipement	89	89	337
Autres dépenses	467	424	475
	49 827	50 300	49 042
Frais pour la perception des cotisations par le ministère du Revenu du Québec (note 5)	14 455	14 326	14 100
Participation au financement du Tribunal administratif du Québec	1 060	1 269	1 444
Frais d'administration facturés par la Société immobilière du Québec	68	219	245
Trop-payé de rentes et prestations	1 091	883	506
Créances irrécouvrables	213	117	159
Amortissement des immobilisations	4 682	5 989	5 416
	71 396	73 103	70 912

8. Sommes du fonds du Régime de rentes du Québec confiées à la Caisse de dépôt et placement du Québec

	2000	1999	1998
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec			
Dépôts à participation	18 301 375	16 153 807	16 771 904
Revenus de placement à recevoir	482 228	63 985	100 150
	18 783 603	16 217 792	16 872 054

Les dépôts à participation au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la juste valeur de l'avoir net du fonds général à la fin de chaque mois. Au 31 mars 2000, la Régie possédait 17 585 700 unités de participation (1999 : 16 521 214, 1998 : 16 760 914).

Coût d'acquisition des unités	14 051 463	12 989 710	13 178 173

9. Immobilisations

	2000			1999	1998
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds du Régime de rentes du Québec					
Ameublement et équipement de bureau	4 800	3 435	1 365	534	311
Équipement et logiciels informatiques	12 315	9 896	2 419	2 216	1 729
Matériel roulant	55	55	-	8	26
Ordinateur	2 333	2 077	256	92	156
Équipement de bureautique	10 565	7 035	3 530	3 755	2 471
Améliorations locatives	1 651	1 442	209	264	323
Développement de systèmes informatiques	41 283	31 237	10 046	7 638	6 029
	73 002	55 177	17 825	14 507	11 045
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite					
Développement de systèmes informatiques	1 156	269	887	406	159
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales					
Ameublement et équipement de bureau	55	36	19	31	43
Équipement de bureautique	174	105	69	105	139
Développement de systèmes informatiques	12 761	3 526	9 235	4 472	4 267
	12 990	3 667	9 323	4 608	4 449
Fonds du régime d'assurance parentale					
Ameublement et équipement de bureau	46	-	46	46	46
Équipement de bureautique	50	-	50	50	50
Développement de systèmes informatiques	3 941	-	3 941	3 593	2 313
	4 037	-	4 037	3 689	2 409

Les acquisitions de l'exercice sont :

	Acquisitions
Fonds du Régime de rentes du Québec	8 545
Fonds de surveillance des régimes complémentaires de retraite	531
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	6 345
Fonds du régime d'assurance parentale	348

10. Frais de mise en oeuvre

	2000			1999	1998
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net	Net
Fonds pour l'administration du régime de prestations familiales	941	486	455	643	831
Fonds du régime d'assurance parentale	2 028	-	2 028	2 028	2 028

11. Billets à payer

Emprunts renouvelables sur billets du Fonds de financement du gouvernement du Québec à 5,36 %, échéant le 1er mai 2000. Ces emprunts sont contractés dans le cadre de la mise en œuvre et du développement des systèmes du programme de prestations familiales et du régime d'assurance parentale, la Régie agissant à titre de mandataire du gouvernement.

Afin d'assurer le paiement du capital et des intérêts, la ministre de la Famille et de l'Enfance est autorisée par le gouvernement, après s'être assurée que les fonds concernés ne peuvent légalement s'acquitter de leurs obligations, à verser à la Régie les sommes requises.

Les remboursements de capital prévus au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit pour le fonds pour l'administration du régime de prestations familiales :

2001 : 1 824 826 $ 2003 : 1 665 904 $ 2005 : 1 665 904 $
2002 : 1 665 904 $ 2004 : 1 665 904 $

En ce qui concerne le billet à payer contracté pour le régime d'assurance parentale, aucune modalité de remboursement n'a encore été établie étant donné que la date d'entrée en vigueur de ce régime n'est pas encore fixée. Les remboursements seront faits à partir de cette date.

12. Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et au Régime de retraite des fonctionnaires. Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations défrayées par la Régie et imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 117 207 $ (1999 : 2 055 231 $, 1998 : 1 953 327 $). Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Annexe 1

Code d'éthique

Préambule

La Régie des rentes du Québec (la Régie) a pour mission de veiller à la sécurité financière des Québécois et Québécoises et de leur famille, à diverses étapes de leur vie. Ce rôle découle des lois qu'elle administre, soit la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et la *Loi sur les prestations familiales*. En outre, elle est chargée, par décret, de la mise en œuvre du régime d'assurance parentale.

L'exercice de cette mission exige de ses administrateurs qu'ils adhèrent aux valeurs de gestion qu'elle s'est données et qu'ils s'engagent à en favoriser le respect. À titre d'administrateurs publics, leur action doit de plus être guidée par des principes d'éthique et des règles de déontologie propres à assurer et à préserver la confiance des citoyens envers la Régie des rentes du Québec et envers l'Administration publique.

I. – Dispositions générales

Section 1 – Définitions

1.1. Dans le présent code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les termes ou expressions suivantes signifient :

- « administrateur » : un membre du conseil d'administration de la Régie. Pour les fins du code, sont également considérés comme des administrateurs, les vice-présidents, suivant la définition mentionnée au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (1998) 130 G.O. II, 3474 ;
- « conflit d'intérêts » : toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle, dans laquelle un administrateur pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel ou celui d'une personne liée au détriment d'une autre personne ;
- « conseil » : le conseil d'administration de la Régie ;
- « comité du conseil d'administration » : comité créé par le conseil d'administration et composé de personnes désignées par le conseil d'administration de la Régie, dont le président de la Régie est membre d'office ;

- « membre du conseil d'administration » : personne nommée par le gouvernement au conseil d'administration de la Régie, y compris le président de la Régie qui siège d'office au conseil d'administration ;
- « Régie » : la Régie des rentes du Québec ;
- « personne liée » : des particuliers unis par les liens du sang, de l'adoption, du mariage ou qui vivent maritalement depuis au moins un (1) an, de même que toute corporation, société ou autre entité dans laquelle l'administrateur ou ses proches détiennent un intérêt déterminant.

Section 2 – Champ d'application et interprétation

2.1. Les dispositions du présent code d'éthique s'appliquent aux administrateurs de la Régie.

2.2. Le code d'éthique n'est pas un substitut à toutes dispositions législatives, réglementaires, ou déontologiques applicables aux administrateurs de la Régie, y compris celles prévues dans le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

2.3. Le code d'éthique n'exclut d'aucune façon l'élaboration de directives ou de règles additionnelles relatives à certains secteurs d'activités ou à certaines situations plus spécifiques.

II. – Principes fondamentaux

Section 1 – Devoirs de gestion

1.1. L'administrateur doit agir avec prudence et réserve dans l'exécution de ses fonctions et faire preuve de responsabilité à titre de gestionnaire

1.1.1. L'administrateur doit faire preuve de prudence, de rigueur et d'indépendance, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.1.2. La conduite d'un administrateur doit être empreinte d'objectivité.

1.1.3. L'administrateur doit agir dans les limites de son mandat.

1.1.4. L'administrateur doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction.

Annexe 1

1.1.5. L'administrateur ne peut participer de quelque manière que ce soit à des opérations illicites.

1.1.6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane. De plus, il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions dans les matières qui touchent directement aux activités de la Régie et à l'égard desquelles le conseil d'administration a été impliqué.

1.2. L'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté et solidarité

1.2.1. L'administrateur doit agir avec indépendance, intégrité et impartialité, dans le meilleur intérêt de la Régie.

1.2.2. L'administrateur doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales de la Régie, ce qui ne constitue en rien la négation de son droit à la dissidence.

1.2.3. L'administrateur doit être loyal et intègre envers ses collègues et faire preuve d'honnêteté dans ses rapports avec eux.

1.2.4. L'administrateur doit dissocier de l'exercice de ses fonctions la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président et les vice-présidents, qui sont à l'emploi exclusif de la Régie.

1.3. L'administrateur doit agir avec compétence, diligence et efficacité

1.3.1. L'administrateur doit mettre à profit sa compétence et ses habiletés en faisant preuve de diligence et d'efficacité dans l'exécution de son mandat. Il doit de plus faire preuve d'un jugement professionnel indépendant.

1.3.2. L'administrateur est responsable et imputable de tous ses actes faits dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.3. L'administrateur doit prendre des décisions éclairées en tenant compte, le cas échéant, des expertises nécessaires et en prenant en considération les dossiers dans leur globalité.

1.3.4. Tout membre du conseil d'administration doit participer activement aux travaux du conseil et faire preuve d'assiduité. Il doit également faire preuve d'assiduité lorsqu'il participe aux comités du conseil.

1999 • 2000

Annexe 1

1.3.5. L'administrateur doit faire preuve de discernement dans les orientations et les choix qu'il privilégie.

1.4. L'administrateur doit agir selon les règles de confidentialité

1.4.1. L'administrateur doit respecter le caractère confidentiel de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

Le premier alinéa n'a pas pour objet de restreindre les communications nécessaires entre les membres du conseil d'administration.

1.4.2. L'administrateur doit s'abstenir de tenir des conversations indiscrètes au sujet de tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions.

1.4.3. L'administrateur doit éviter de communiquer tout renseignement qui est porté à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions à toute personne qui n'y aurait normalement pas accès.

1.4.4. L'administrateur doit prendre les mesures de sécurité appropriées afin de respecter la confidentialité des renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

1.4.5. L'administrateur ne doit pas faire usage de renseignements qui sont portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour une personne liée.

Section 2 – Conflits d'intérêts

2.1. Dispositions générales

2.1.1. L'administrateur doit sauvegarder en tout temps un haut standard d'indépendance et éviter toute situation où il peut trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, susceptible de porter atteinte à son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.1.2. L'administrateur doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation telle qu'il ne peut remplir ultimement ses fonctions.

2.1.3. L'administrateur doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions de façon impartiale, objective, rigoureuse et indépendante.

2.1.4. Tout membre du conseil d'administration doit éviter de s'ingérer dans le fonctionnement interne de la Régie. Cette disposition ne limite en rien les responsabilités du président-directeur général prévues en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

2.1.5. L'administrateur ne peut confondre les biens de la Régie avec les siens ; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'une personne liée, les biens de la Régie.

2.1.6. L'administrateur ne peut utiliser à des fins personnelles ou au bénéfice d'une personne liée des services ou des informations qui appartiennent à la Régie.

2.1.7. L'administrateur ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'une personne liée.

2.1.8. L'administrateur ne doit pas accepter un avantage actuel ou éventuel de qui que ce soit alors qu'il sait, qu'il est évident ou qu'il est raisonnable pour un administrateur que cet avantage actuel ou éventuel lui est consenti dans le but d'influencer sa décision.

2.1.9. L'administrateur ne peut prendre d'engagement à l'égard de tiers ou d'une personne liée ni leur accorder aucune garantie relativement au vote qu'il peut être appelé à donner ou à quelque décision que ce soit que le conseil d'administration peut être appelé à prendre.

2.1.10. L'administrateur doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur :

- est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment de la Régie ou que son jugement et sa loyauté peuvent en être défavorablement affectés ;
- n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel direct ou indirect, actuel ou éventuel, ou encore un avantage en faveur d'une personne liée, le tout tel que prévu à l'article 2.1.1.

2.2. Mesures de prévention

2.2.1. L'administrateur doit déposer au secrétaire de la Régie une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec la Régie et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts.

Il doit produire telle déclaration annuellement.

2.2.2. Le président-directeur général et les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Régie. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation, pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur, qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Régie doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

2.3. L'administrateur doit agir avec désintéressement

2.3.1. L'administrateur ne doit pas solliciter, accepter ou exiger pour son intérêt, directement ou indirectement, actuel ou éventuel, ou pour l'intérêt d'une personne liée, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

2.3.2. L'administrateur ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne, un cadeau, une marque d'hospitalité, ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre son indépendance, son intégrité ou son impartialité.

1999 • 2000

2.3.3. L'administrateur est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou une personne liée a reçu en violation des règles du code d'éthique.

Section 3 – L'après-mandat

3.1. L'administrateur doit, après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité et s'abstenir de divulguer tout renseignement, toute information, tout débat, tout échange et toute discussion auxquels le public n'a pas accès et dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions à la Régie.

3.2. Les membres du conseil d'administration, sauf le président, doivent remettre au secrétaire du conseil d'administration tout document ayant conservé son caractère confidentiel au moment de la cessation de ses fonctions. Les autres administrateurs ne doivent pas emporter ces documents.

3.3. L'administrateur, dans l'année qui suit l'expiration de son mandat, ne peut agir en son nom ou au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

De même, l'administrateur doit s'abstenir de donner des conseils fondés sur des informations non disponibles au public concernant la Régie ou une autre corporation, société ou entité avec laquelle il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

3.4. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantage indu de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

Section 4 – Responsabilités et sanctions

4.1. Le respect du code d'éthique fait partie intégrante des devoirs et obligations des administrateurs.

4.2. Le président-directeur général de la Régie doit s'assurer du respect et de l'application du code d'éthique.

4.3. L'administrateur qui contrevient à l'une des dispositions du présent code d'éthique s'expose aux sanctions prévues au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, suivant la procédure établie audit Règlement.

Annexe 2

Liste des ententes conclues en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès

Au 31 mars 2000

Liste des ministères ou organismes qui ont signé une entente avec la Régie des rentes du Québec en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès, permettant de communiquer, sans le consentement de la personne concernée, un renseignement personnel à toute personne ou organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec.

Pour l'administration du Régime de rentes du Québec, la Régie a conclu des ententes avec les ministères et organismes suivants :

- **Gouvernement du Canada par le Ministre de la Santé nationale et du Bien-être social** pour l'administration des deux régimes (art. 108 du Régime de pensions du Canada et 218 du Régime de rentes du Québec).
- **Gouvernement du Canada par le Ministre du revenu national du Canada** pour le remboursement de l'excédent de contribution à un salarié (article 40 du Régime de pensions du Canada et articles 48, 92, et 228 du Régime de rentes du Québec).
- **Gouvernement du Canada par le Ministre de la Santé et du Bien-être social du Canada** pour le paiement de prestations, à des cotisants à deux régimes (articles 186 et 218 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et articles 82(1), 91(1) et 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*).
- **Gouvernement du Canada par le Ministre de la santé nationale et du Bien-être social du Canada** pour le traitement d'une demande et l'exécution du partage des gains admissibles non ajustés ou des gains non ajustés ouvrant droit à pension (articles 186a et 218 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et l'article 108 de la *Loi sur le régime de pensions du Canada*).
- **Gouvernement du Canada par le Développement des Ressources humaines pour la Commission de l'assurance-emploi du Canada** pour lui permettre de tenir à jour son registre d'assurance sociale (données de naissance), et pour que la Régie tienne à jour son fichier de Régime de rentes (articles 213 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 139(5) de la *Loi sur l'assurance-emploi*).
- **Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances** pour connaître l'admissibilité à une rente d'invalidité à la Régie et permettre à la Régie d'obtenir de la CARRA des informations d'ordre médical aux fins de l'attribution d'une rente d'invalidité.

- **Ministère du Revenu du Québec** pour la constitution et la tenue du registre des gains des cotisants (Art. 34 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*).
- **Société de l'Assurance automobile du Québec** afin de procéder à des ajustements financiers (Art. 105.1, 106.3, 180.3 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et art. 83.28 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*).
- **Société de l'Assurance automobile du Québec** afin de procéder à l'intégration des prestations d'invalidité (Art. 105.1, 139 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de l'art. 83.68 de la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*).

Pour l'administration de la *Loi sur les prestations familiales*, la Régie a signé des ententes avec les ministères et organismes suivants :

- **Gouvernement du Canada (Agence des douanes et du revenu du Canada)** afin de mettre à jour le fichier servant à la mise en paiement des allocations d'aide aux familles (Art. 122.64 (2) a) de la *Loi de l'impôt sur le revenu (Canada)* et art. 23 de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles*).
- **Ministère du Revenu du Québec** aux fins de l'administration du régime de prestations familiales (Art. 69 de la *Loi sur le ministère du revenu*).

Pour l'administration des deux lois, la Régie a conclu l'entente suivante :

- **Directeur de l'état civil** pour être informé des nouvelles inscriptions au registre de l'état civil et obtenir des attestations relatives aux actes de l'état civil (*Loi sur le régime de rentes du Québec* et *Loi sur les prestations familiales*).

Pour l'administration d'autres lois, la Régie a conclu des ententes avec les ministères et organismes suivants :

- **Ministère du Revenu du Québec** afin de permettre au Ministre de procéder à la mise à jour de son fichier « Identification du fichier des individus » aux fins de l'application des lois fiscales dont il a l'administration (*Loi sur le ministère du revenu*).
- **Ministère du Revenu du Québec** pour l'application et l'exécution des lois dont l'administration lui est confiée (article 71 de la *Loi sur le ministère du revenu*).

- **Office des services de garde à l'enfance** afin d'assurer des services de garde de qualité et de promouvoir un développement harmonieux de ces services avec les autres politiques familiales (*Loi sur les services de garde à l'enfance*).
- **Gouvernement du Canada par le Ministère du travail du Canada** relativement à l'échange de tout renseignement obtenu par la Régie nécessaire ou utile pour appliquer la *Loi sur l'assurance chômage* et qui se rapporte à toute personne qui cotise au Régime d'assurance-chômage.(Art. 220 du Régime de rentes du Québec).
- **Gouvernement du Canada par le Directeur régional de la Sécurité de la vieillesse pour la province de Québec** relativement à l'échange de tout renseignement obtenu en vertu du Régime de rentes du Québec nécessaire ou utile pour appliquer la *Loi sur la Sécurité de la vieillesse* et qui se rapporte à toute personne qui a fait une demande pour un supplément de revenu mensuel garanti (Art. 220 du Régime de rentes du Québec).
- **Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances** pour obtenir de la Régie certaines informations relatives aux demandes de rente d'invalidité qui lui sont formulées afin d'appliquer adéquatement la réduction découlant du paiement de cette rente à celle versée par la Commission (lois sur le régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels, sur le régime de retraite des enseignants et le régime de retraite des fonctionnaires).
- **Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances** pour obtenir de la Régie, dans le cadre de la révision des rentes accordées en vertu du programme de retraite anticipée, la date effective de la rente ainsi que le montant de la réduction actuarielle de la rente versée ou à être versée par la Régie s'il a été modifié (Les personnes concernées sont avisées pendant le processus).
- **Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances** pour retracer auprès de la Régie les participants, les bénéficiaires, les conjoints survivants ou les héritiers légaux afin de procéder au versement ou au remboursement de cotisations (article 214 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*).

- **Ministère de l'Éducation** pour permettre l'étude des projets d'immobilisation des commissions scolaires, l'établissement de prévisions budgétaires, l'évaluation et la planification scolaire (art. 22 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*).
- **Établissements du ministère de la Santé et des Services Sociaux (les Directions de la protection de la jeunesse)** pour connaître l'adresse exacte des parents ou du titulaire de l'autorité parentale des enfants signalés ou placés en famille d'accueil ou en centre d'accueil (*Loi sur les services de santé et les services sociaux* ou la *Loi sur la protection de la jeunesse*).
- **Ministère de la Solidarité sociale (ministère de l'Emploi et de la Solidarité)** pour la gestion de l'aide conditionnelle (Une entente concerne le programme d'aide à la famille = Art. 22, 35, 65.1 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et une entente concerne le Régime de rentes = Art. 35 de la *Loi sur la sécurité du revenu* et art. 145 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*).
- **Ministère des Approvisionnements et Services Canada** pour la gestion des régimes de rente d'invalidité (*Loi sur la pension de retraite des forces canadiennes, Loi sur la pension de la fonction publique, Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*).
- **Ministère de la Solidarité sociale (ministère de l'Emploi et de la Solidarité)** pour s'assurer de la couverture des besoins essentiels des enfants de familles prestataires de la sécurité du revenu qui ne recevraient pas le montant maximal d'allocation (Art. 65.1 de la *Loi sur la sécurité du revenu*).